



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA: FINANZAS

MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIOS ESPOCH GASOLINERA POLITÉCNICA E.P.

RIOBAMBA – CHIMBORAZO, PARA EL AÑO 2020

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN FINANZAS

AUTORA: ENMA MARITZA NARVÁEZ PADILLA

DIRECTOR: Ing. M.Sc. LUIS ALBERTO ESPARZA CÓRDOVA

Riobamba – Ecuador

2019

© 2019, ENMA MARITZA NARVÁEZ PADILLA

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, **ENMA MARITZA NARVÁEZ PADILLA**, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación

Riobamba, 17 de diciembre de 2019



Enma Maritza Narváez Padilla

C.C: 030248024-9

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR
CARRERA: FINANZAS

El Tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación tipo: Proyecto de Investigación, **MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIOS ESPOCH GASOLINERA POLITÉCNICA E.P. RIOBAMBA – CHIMBORAZO, PARA EL AÑO 2020**, realizado por la señorita: **ENMA MARITZA NARVAEZ PADILLA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Ángel Eduardo Rodríguez Solarte PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		17 de diciembre de 2019
Ing. Luis Alberto Esparza Córdova DIRECTOR TRIBUNAL		17 de diciembre de 2019
Lic. Víctor Gabriel Ávalos Peñafiel MIEMBRO TRIBUNAL		17 de diciembre de 2019

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación dedico en primer lugar a Dios quien me ha brindado salud y vida para culminar con éxito mi carrera profesional.

A mi familia quienes siempre me han apoyado en el transcurso de mi vida. De manera especial a mis padres Miguel Narváez y Gladys Padilla quienes con su inmenso amor, cariño y apoyo incondicional me inculcaron las directrices para seguir con perseverancia y sabiduría hasta ver cristalizadas cada una de mis metas.

A mis hermanas Abigail y Nicole por su lealtad; y, estar conmigo constantemente apoyándome y motivándome a seguir siempre adelante. A mi sobrino Sebastián por su amor incondicional y ternura; por ser mi dosis mágica de alegría y paz; el regalo más bonito de Dios en nuestra familia.

A mis abuelos Manuel, Natividad y Estefania por enseñarme a ser valiente y continuar a pesar de las adversidades que se presentan en la vida. A mis tíos y primos por compartir hermosos momentos a lo largo de nuestras vidas.

Enma Maritza Narváez Padilla

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios infinitamente por protegerme en el transcurso de mi vida y haberme dado fuerza y valor para culminar mi formación profesional.

De manera especial agradezco a mis padres quienes han estado ahí siempre apoyándome tanto moral como económicamente y han sido mis consejeros, mis guías, mi fortaleza y un ejemplo de lucha y perseverancia.

A mis hermanas, sobrino, abuelos, tíos y primos por apoyarme incondicionalmente siempre.

Mis sinceros agradecimientos a los tutores de mi Trabajo de Titulación, Ing. Luis Esparza y Lic. Gabriel Ávalos; quienes con paciencia y conocimiento me apoyaron y fueron mi guía en la realización de este proyecto de investigación.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo – Carrera de Ingeniería en Finanzas por brindarme los conocimientos necesarios para ser una profesional de éxito.

A todos quienes conforman la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P. por abrirme las puertas y ser los auspiciantes de mi Trabajo de Titulación.

A mis amigas con quienes hemos compartido las aulas durante varios años.

Enma Maritza Narváez Padilla

TABLA DE CONTENIDO

	Págs.
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvii
RESUMEN.....	xviii
ABSTRACT.....	xix
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1	Planteamiento del problema.....	2
1.1.1	<i>Formulación del Problema</i>	3
1.1.2	<i>Delimitación del Problema</i>	3
1.1.2.1	<i>Delimitación Temporal</i>	3
1.1.2.2	<i>Delimitación Espacial</i>	3
1.2	Justificación.....	3
1.3	Objetivos.....	4
1.3.1	<i>Objetivo General</i>	4
1.3.2	<i>Objetivos Específicos</i>	4

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes investigativos.....	5
2.1.1	<i>Antecedentes Históricos</i>	5
2.2	Fundamentación teórica.....	6
2.2.1	<i>Modelo</i>	6
2.2.2	<i>Gestión</i>	6
2.2.3	<i>Gestión empresarial</i>	6
2.2.3.1	<i>Funciones de la gestión empresarial</i>	7
2.2.4	<i>Gestión financiera</i>	8
2.2.4.1	<i>Objetivos de la gestión financiera</i>	8
2.2.4.2	<i>Importancia de la gestión financiera</i>	8
2.2.4.3	<i>El papel de la gestión financiera</i>	8

2.2.4.4	<i>Funciones del gerente financiero</i>	9
2.2.4.5	<i>Función financiera</i>	10
2.2.4.6	<i>Objetivo financiero</i>	11
2.2.4.7	<i>Consideraciones acerca de rentabilidad, riesgo y liquidez</i>	11
2.2.5	<i>Administración financiera</i>	14
2.2.5.1	<i>Importancia de la administración financiera</i>	14
2.2.5.2	<i>Elementos de la administración financiera</i>	15
2.2.5.3	<i>Objetivos de la administración financiera</i>	16
2.2.6	<i>Modelos de Gestión Financiera</i>	16
2.2.6.1	<i>Importancia de un modelo de gestión financiera</i>	16
2.2.6.2	<i>Modelo de gestión financiera como herramienta de planificación estratégica</i>	16
2.2.6.3	<i>Características de los modelos de gestión</i>	17
2.2.6.4	<i>Estados financieros</i>	17
2.2.6.5	<i>Tipos de estados financieros</i>	17
2.2.6.6	<i>Función de los estados financieros</i>	18
2.2.6.7	<i>Clasificación de los Estados Financieros</i>	18
2.2.6.8	<i>Análisis financiero</i>	19
2.2.6.9	<i>Proceso de Análisis Financiero</i>	20
2.2.6.10	<i>Propósito del análisis financiero</i>	20
2.2.6.11	<i>Objetivos del análisis financiero</i>	20
2.2.6.12	<i>Herramientas para evaluar la situación financiera de la empresa</i>	21
2.2.6.13	<i>¿Para qué sirve el análisis financiero?</i>	22
2.2.6.14	<i>Áreas de interés en el análisis financiero</i>	23
2.2.6.15	<i>Métodos y técnicas usados en el análisis financiero</i>	23
2.2.6.16	<i>Razones Financieras</i>	24
2.2.6.17	<i>Clasificación de las razones financieras</i>	24
2.2.6.18	<i>Punto de equilibrio (PE)</i>	32
2.2.6.19	<i>Estados financieros proforma</i>	32
2.2.7	<i>Planeación financiera</i>	32
2.2.7.1	<i>Beneficios de la planeación financiera en las empresas</i>	33
2.2.7.2	<i>Proceso de planeación financiera</i>	33
2.2.7.3	<i>Clasificación de los planes financieros</i>	34
2.2.8	<i>Estrategia</i>	34
2.2.9	<i>Planeación estratégica</i>	35
2.2.9.1	<i>Importancia de la planeación estratégica</i>	35
2.2.9.2	<i>Elementos de un plan estratégico</i>	35
2.2.9.3	<i>Planeación estratégica y planeación financiera</i>	36

2.2.10	<i>Crecimiento económico y financiero</i>	36
2.2.11	<i>Situaciones que afectan a la empresa</i>	37
2.2.12	<i>Prestación de servicios</i>	38
2.2.12.1	<i>Servicio al cliente</i>	38
2.2.12.2	<i>Servicio público</i>	39
2.2.12.3	<i>Estación de servicios</i>	39
2.2.12.4	<i>Gasolinera</i>	39
2.2.13	<i>Normativa técnica y de seguridad de las estaciones de servicio</i>	39
2.2.13.1	<i>Estándares de diseño, construcción y servicio</i>	39
2.2.13.2	<i>Área de abastecimiento</i>	39
2.2.13.3	<i>Dispensadores / Surtidores</i>	40
2.2.13.4	<i>Área de almacenamiento</i>	40
2.2.13.5	<i>Área de descarga</i>	40
2.2.13.6	<i>Servicios complementarios</i>	40
2.2.13.7	<i>Baterías sanitarias</i>	40
2.2.14	<i>Análisis FODA</i>	41
2.2.15	<i>Matriz de evaluación de los factores internos (MEFI)</i>	41
2.2.16	<i>Matriz de evaluación de los factores externos (MEFE)</i>	41
2.2.17	<i>Matriz interna externa (MIE)</i>	42
2.3	<i>Idea a defender</i>	43
2.4	<i>Variables</i>	43
2.4.1	<i>Variable Independiente</i>	43
2.4.2	<i>Variable Dependiente</i>	43

CAPÍTULO III: MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1	<i>Modalidad de la investigación</i>	44
3.1.1	<i>Cualitativo</i>	44
3.1.2	<i>Cuantitativo</i>	44
3.2	<i>Tipos de investigación</i>	44
3.2.1	<i>Investigación Descriptiva</i>	44
3.2.2	<i>Investigación Documental</i>	44
3.2.3	<i>Investigación de Campo</i>	44
3.2.4	<i>Investigación Exploratoria</i>	45
3.2.5	<i>Investigación Explicativa</i>	45
3.3	<i>Población y muestra</i>	45
3.3.1	<i>Población</i>	45

3.3.2	<i>Muestra</i>	45
3.4	Métodos, técnicas e instrumentos	47
3.4.1	<i>Métodos</i>	47
3.4.1.1	<i>Inductivo – Deductivo</i>	47
3.4.1.2	<i>Método Analítico – Sintético</i>	47
3.4.2	<i>Técnicas</i>	47
3.4.2.1	<i>Encuesta</i>	48
3.4.2.2	<i>Observación directa</i>	48
3.4.2.3	<i>Entrevista</i>	48
3.4.3	<i>Instrumentos</i>	48
3.4.3.1	<i>Cuestionario</i>	48
3.4.3.2	<i>Instrumentos para la observación</i>	48
3.4.3.3	<i>Guía de entrevista</i>	49
3.5	Resultados	49
3.5.1	<i>Entrevista a la gerente</i>	49
3.5.2	<i>Encuesta al personal administrativo y financiero</i>	52
3.5.3	<i>Encuesta a los clientes</i>	63
3.6	Verificación de la idea a defender	73
3.7	Objetivos de la propuesta	74
3.7.1	<i>Objetivo General</i>	74
3.7.2	<i>Objetivos Específicos</i>	74
3.8	Contenido de la propuesta	74
3.8.1	<i>Estructura del modelo de gestión financiera</i>	74
3.8.2	<i>Información básica de la empresa</i>	76
3.8.2.1	<i>Razón social</i>	76
3.8.2.2	<i>RUC</i>	76
3.8.2.3	<i>Representante legal</i>	76
3.8.2.4	<i>Descripción</i>	76
3.8.2.5	<i>Base legal</i>	77
3.8.2.6	<i>Visión</i>	79
3.8.2.7	<i>Misión</i>	79
3.8.2.8	<i>Principios de la unidad productiva</i>	79
3.8.2.9	<i>Objetivos de la unidad productiva</i>	80
3.8.2.10	<i>Política de calidad</i>	80
3.8.2.11	<i>Valores Corporativos</i>	80
3.8.2.12	<i>Slogan</i>	81
3.8.2.13	<i>Ubicación</i>	81

3.8.2.14	<i>Estructura organizacional</i>	81
3.8.3	<i>Análisis empresarial</i>	83
3.8.3.1	<i>Análisis FODA</i>	83
3.8.3.2	<i>Matriz de Evaluación de los Factores Internos (MEFI)</i>	84
3.8.3.3	<i>Matriz de Evaluación de los Factores Externos (MEFE)</i>	85
3.8.3.4	<i>Matriz Interna Externa (MIE)</i>	87
3.8.4	<i>Análisis financiero</i>	89
3.8.4.1	<i>Análisis horizontal estado de situación financiera</i>	89
3.8.4.2	<i>Análisis horizontal estado de resultados</i>	93
3.8.4.3	<i>Análisis vertical estado de situación financiera</i>	95
3.8.4.4	<i>Análisis vertical estado de resultados</i>	101
3.8.4.5	<i>Razones</i>	103
3.8.4.6	<i>Comportamiento de compras de combustible en galones</i>	113
3.8.4.7	<i>Comportamiento de compras de combustible en dólares</i>	118
3.8.4.8	<i>Comportamiento de ventas de combustible en galones</i>	123
3.8.4.9	<i>Margen de utilidad bruta por combustible</i>	129
3.8.4.10	<i>Punto de equilibrio</i>	131
3.8.5	<i>Control financiero</i>	133
3.8.5.1	<i>Establecimiento de estrategias</i>	133
3.8.5.2	<i>Estados financieros proforma</i>	136
CONCLUSIONES		148
RECOMENDACIONES		149
GLOSARIO		
BIBLIOGRAFÍA		
ANEXOS		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Actividades Financieras de la Empresa	10
Tabla 2-2:	Función Financiera - Áreas de Decisiones	10
Tabla 3-2:	La rentabilidad desde varios ámbitos	12
Tabla 4-2:	Otras medidas de rentabilidad.....	12
Tabla 5-2:	Clasificación del riesgo	13
Tabla 6-2:	Otra clasificación del riesgo	13
Tabla 7-2:	Métodos y técnicas para el análisis financiero	24
Tabla 8-2:	Cuadrantes de la matriz interna externa	43
Tabla 1-3:	Clientes de la gasolinera	46
Tabla 2-3:	Índices Financieros.....	50
Tabla 3-3:	El estado de resultados le indica	52
Tabla 4-3:	Destino de la rentabilidad	53
Tabla 5-3:	Inversiones de la Gasolinera	54
Tabla 6-3:	Rendimiento de la inversión	55
Tabla 7-3:	Existencia de un presupuesto de compras.....	56
Tabla 8-3:	Créditos a los clientes.....	57
Tabla 9-3:	Importancia del análisis financiero	58
Tabla 10-3:	Aplica indicadores para medir la gestión financiera	59
Tabla 11-3:	Información financiera oportuna.....	60
Tabla 12-3:	Un modelo de gestión financiera ayudará a la gasolinera.....	61
Tabla 13-3:	Impacto de un modelo de gestión financiera	62
Tabla 14-3:	Satisfacción de la atención recibida	63
Tabla 15-3:	Combustibles que adquieren los clientes	64
Tabla 16-3:	Frecuencia del abastecimiento	65
Tabla 17-3:	Calidad en el desempeño del servicio	66
Tabla 18-3:	Aspectos en los que la gasolinera le brinda calidad	67
Tabla 19-3:	Aspectos que intervienen en el cliente	68
Tabla 20-3:	Atención en los reclamos.....	69
Tabla 21-3:	Solución de los reclamos	70
Tabla 22-3:	Aspectos de falencia de los despachadores.....	71
Tabla 23-3:	Tiempo que espera el cliente para ser atendido	72
Tabla 24-3:	Análisis FODA.....	83
Tabla 25-3:	Peso y calificación para los factores internos y externos.....	84
Tabla 26-3:	Matriz de Evaluación de los Factores Internos	84
Tabla 27-3:	Criterios de valoración MEFI	85

Tabla 28-3:	Matriz Evaluación de los Factores Externos.....	86
Tabla 29-3:	Criterios de valoración MEFE	87
Tabla 30-3:	Valores ponderados MEFI, MEFE.....	88
Tabla 31-3:	Criterios de valoración MIE	88
Tabla 32-3:	Análisis Horizontal Estado de Situación Financiera	89
Tabla 33-3:	Análisis Horizontal Estado de Resultados	93
Tabla 34-3:	Análisis Vertical Estado de Situación Financiera	95
Tabla 35-3:	Resumen del análisis vertical año 2017.....	100
Tabla 36-3:	Resumen del análisis vertical año 2018.....	100
Tabla 37-3:	Análisis Vertical Estado de Resultados	101
Tabla 38-3:	Cuentas para calcular las razones de liquidez.....	104
Tabla 39-3:	Razón corriente o circulante	104
Tabla 40-3:	Razón rápida o prueba del ácido	104
Tabla 41-3:	Capital de trabajo neto.....	105
Tabla 42-3:	Cuentas para calcular las razones de actividad	106
Tabla 43-3:	Rotación de inventarios	106
Tabla 44-3:	Período promedio de cobro.....	107
Tabla 45-3:	Período promedio de pago.....	107
Tabla 46-3:	Rotación de activos	107
Tabla 47-3:	Cuentas para calcular las razones de endeudamiento.....	108
Tabla 48-3:	Razón de endeudamiento financiero	108
Tabla 49-3:	Razón de deuda o nivel de endeudamiento.....	109
Tabla 50-3:	Razón o indicador Leverage Total	109
Tabla 51-3:	Cuentas para calcular las razones de rentabilidad	110
Tabla 52-3:	Margen de utilidad bruta.....	110
Tabla 53-3:	Margen de utilidad operacional.....	111
Tabla 54-3:	Margen de utilidad neta	111
Tabla 55-3:	Rendimiento del activo total (ROA)	112
Tabla 56-3:	Rendimiento del patrimonio (ROE)	112
Tabla 57-3:	Comportamiento de compras de combustible en galones.....	113
Tabla 58-3:	Compras de gasolina extra (galones).....	113
Tabla 59-3:	Compras de gasolina súper (galones).....	114
Tabla 60-3:	Compras de diésel (galones)	115
Tabla 61-3:	Comportamiento de compras de combustible en dólares	118
Tabla 62-3:	Compras de gasolina extra (dólares)	118
Tabla 63-3:	Compras de gasolina súper (dólares).....	119
Tabla 64-3:	Compras de diésel (dólares).....	120

Tabla 65-3:	Comportamiento de ventas de combustible en galones	123
Tabla 66-3:	Ventas de gasolina extra (galones).....	123
Tabla 67-3:	Ventas de gasolina súper (galones)	124
Tabla 68-3:	Ventas de diésel (galones)	125
Tabla 69-3:	Participación de las ventas en galones.....	128
Tabla 70-3:	Margen de utilidad bruta por combustible.....	129
Tabla 71-3:	Margen de utilidad bruta expresado en porcentaje.....	130
Tabla 72-3:	Cuentas para calcular el PE	131
Tabla 73-3:	Punto de equilibrio	132
Tabla 74-3:	Plan Operativo Anual (POA)	133
Tabla 75-3:	Políticas Financieras.....	136
Tabla 76-3:	Estado de Situación Financiera proyectado	137
Tabla 77-3:	Estado de Resultados proyectado.....	142
Tabla 78-3:	Razones Financieras de los Estados Financieros proyectados	146

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-2:	Funciones de la Gestión Empresarial.....	7
Figura 2-2:	Actividades de la Función Financiera.....	11
Figura 3-2:	Flujo de recursos de la empresa.....	14
Figura 4-2:	Elementos de la administración financiera.....	15
Figura 5-2:	Herramientas para evaluar la situación financiera	22
Figura 6-2:	Proceso de planeación financiera.....	34
Figura 7-2:	Clasificación de los planes financieros	34
Figura 8-2:	Planeación estratégica y planeación financiera	36
Figura 9-2:	Manejo de la Liquidez y Rentabilidad	37
Figura 1-3:	Estructura del modelo de gestión financiera	75
Figura 2-3:	Estructura organizacional.....	82

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	El estado de resultados le indica ganancias o pérdidas.....	52
Gráfico 2-3:	Destino de la rentabilidad	53
Gráfico 3-3:	Inversiones de la Gasolinera	54
Gráfico 4-3:	Rendimiento de la inversión	55
Gráfico 5-3:	Existencia de un presupuesto de compras.....	56
Gráfico 6-3:	Créditos a los clientes	57
Gráfico 7-3:	Importancia del análisis financiero.....	58
Gráfico 8-3:	Aplica indicadores para medir la gestión financiera	59
Gráfico 9-3:	Información financiera oportuna.....	60
Gráfico 10-3:	Un modelo de gestión financiera ayudará a la gasolinera.....	61
Gráfico 11-3:	Impacto de un modelo de gestión financiera	62
Gráfico 12-3:	Satisfacción de la atención recibida	63
Gráfico 13-3:	Combustibles que adquieren los clientes	64
Gráfico 14-3:	Frecuencia del abastecimiento	65
Gráfico 15-3:	Calidad en el desempeño del servicio	66
Gráfico 16-3:	Aspectos en los que la gasolinera le brinda calidad	67
Gráfico 17-3:	Aspectos que intervienen en el cliente	68
Gráfico 18-3:	Atención en los reclamos.....	69
Gráfico 19-3:	Solución de los reclamos	70
Gráfico 20-3:	Aspectos de falencia de los despachadores.....	71
Gráfico 21-3:	Tiempo que espera el cliente para ser atendido	72
Gráfico 22-3:	Matriz Interna Externa.....	88
Gráfico 23-3:	Comportamiento de compras de gasolina extra expresado en galones.....	114
Gráfico 24-3:	Comportamiento de compras de gasolina súper expresado en galones	115
Gráfico 25-3:	Comportamiento de compras de diésel expresado en galones	116
Gráfico 26-3:	Resumen de compras expresado en galones año 2017	116
Gráfico 27-3:	Resumen de compras expresado en galones año 2018	117
Gráfico 28-3:	Comportamiento de compras de gasolina extra expresado en dólares	119
Gráfico 29-3:	Comportamiento de compras de gasolina súper expresado en dólares.....	120
Gráfico 30-3:	Comportamiento de compras de diésel expresado en dólares.....	121
Gráfico 31-3:	Resumen de compras expresado en dólares año 2017.....	121
Gráfico 32-3:	Resumen de compras expresado en dólares año 2018.....	122
Gráfico 33-3:	Comportamiento de las ventas de gasolina extra expresado en galones	124
Gráfico 34-3:	Comportamiento de las ventas de gasolina súper expresado en galones	125
Gráfico 35-3:	Comportamiento de las ventas de diésel expresado en galones	126

Gráfico 36-3:	Resumen de ventas expresado en galones año 2017	126
Gráfico 37-3:	Resumen de ventas expresado en galones año 2018	127
Gráfico 38-3:	Participación de la ventas en galones	128
Gráfico 39-3:	Margen de utilidad bruta por combustible expresado en dólares	129
Gráfico 40-3:	Margen de utilidad bruta por combustible expresado en porcentaje	130

ÍNDICE DE ANEXOS

- Anexo A:** RUC de la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P.
- Anexo B:** Estados Financieros año 2017
- Anexo C:** Estados Financieros año 2018
- Anexo D:** Certificado de control anual otorgado por la ARCH
- Anexo E:** Permiso otorgado por el Cuerpo de Bomberos del GADM Riobamba
- Anexo F:** Guía de entrevista dirigida a la Gerente
- Anexo G:** Cuestionario de las encuestas dirigidas al personal del área administrativa y financiera
- Anexo H:** Cuestionario de las encuestas dirigidas a los clientes
- Anexo I:** Aplicación de la entrevista a la Gerente
- Anexo J:** Aplicación de las encuestas al personal del área administrativa y financiera
- Anexo K:** Aplicación de las encuestas a los clientes en la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P.
- Anexo L:** Mapa de ubicación de la Gasolinera
- Anexo M:** Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P.

RESUMEN

El presente trabajo de titulación está enfocado en Diseñar un Modelo de Gestión Financiera que permita el crecimiento económico y financiero en la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P. Riobamba – Chimborazo, para el año 2020, con la finalidad de ayudar a los directivos a tomar decisiones acertadas en base a un análisis financiero minucioso. La metodología utilizada en esta investigación fue la observación directa, encuestas aplicadas a los clientes para conocer el grado de satisfacción respecto al servicio ofertado, encuestas dirigidas al personal del área administrativa y financiera con el propósito de saber acerca de los procedimientos financieros y una entrevista a la gerente con la intención de notar la situación real de la gasolinera en los diferentes ámbitos. Se efectuó un análisis de los factores internos y externos de la entidad que radicó en la elaboración de la matriz FODA, también se realizó un análisis financiero a través de la aplicación de razones financieras de liquidez, actividad, endeudamiento y rentabilidad, análisis horizontal y vertical del estado de situación financiera y del estado de resultados, que permitió tener una visión más amplia de la situación económica y financiera. La entidad en el año 2018 presentó un exceso de liquidez que se ve reflejado en las “Cuentas por cobrar venta de bienes y servicios” por un valor de \$ 86.120,06 creciendo en un 37,35% con relación al año 2017 y teniendo una participación del 26,19% del total de activos. Para mejorar esta situación se plantea un Modelo de Gestión Financiera partiendo de la información básica de la empresa, el análisis empresarial, análisis financiero y por último el control financiero que se centra en el diseño de estrategias, metas, actividades y políticas financieras; así como en la realización de los Estados Financieros Proforma y el cálculo de las razones financieras. Por lo que, se recomienda aplicar el modelo establecido ya que refleja el crecimiento económico y financiero de la entidad en los años venideros.

PALABRAS CLAVE: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA> <GESTIÓN FINANCIERA> <ESTADOS FINANCIEROS> <ANÁLISIS FINANCIERO> <RAZONES FINANCIERAS> <CRECIMIENTO ECONÓMICO Y FINANCIERO> <ESTADOS FINANCIEROS PROFORMA>



ABSTRACT

This degree is focused on Designing a Financial Management Model that allows economic and financial growth at the ESPOCH Gas Station E.P. Riobamba – Chimborazo for the year 2020, in order to help managers, make sound decisions based on a thorough financial analysis. The methodology used in this research was direct observation, surveys applied to clients to know the degree of satisfaction regarding the service offered, surveys directed to the personnel of the administrative and financial area with the purpose of knowing about financial procedures and an interview to the manager with the intention of noticing the real situation of the gas station in the different areas. An analysis of the internal and external factors of identity that was based on the elaboration of the SWOT matrix was carried out, a financial analysis was also carried out through the application of financial ratios of liquidity, activity, indebtedness and profitability, horizontal and vertical analysis of the statement of financial position and the statement of income, which allowed a broader view of the economic and financial situation. In 2018 it presented an excess of liquidity that is reflected in the “Accounts receivable sale of goods and services” for a value of \$ 86,120.06 growing by 37.35% in relation to the year 2017 having a 26.19% share of total assets. To improve, a Financial Management Model is proposed based on the basic information of the entity, a business analysis, financial analysis and finally the financial control that focuses on the design of strategies, goals, activities and financial policies; as well as in the realization of Proforma Financial Statements and the calculation of the financial ratios. So that, it is recommended to apply the established model that reflects the economic and financial growth of the entity in the coming years.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <MODEL OF FINANCIAL MANAGEMENT> <FINANCIAL MANAGEMENT> <FINANCIAL STATEMENTS> <FINANCIAL ANALYSIS> <FINANCIAL REASONS> <ECONOMIC AND FINANCIAL GROWTH> <PROFESSIONAL STATES>



INTRODUCCIÓN

En la actualidad es de suma importancia que las empresas tomen decisiones acertadas de manera que puedan cumplir sus objetivos organizacionales, seguir creciendo y ser más competitivos en el sector en el que se desempeñan. Una gestión financiera adecuada consiste en que los recursos que se manejan en una entidad sean lucrativos y líquidos al mismo tiempo. Por esta razón, se propone un Modelo de Gestión Financiera que permita a la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P. tener un crecimiento económico y financiero.

El presente proyecto de investigación se desarrollará en cuatro capítulos los mismos que se detallan a continuación:

Capítulo I: Planteamiento, formulación y delimitación del problema, justificación y los objetivos a conseguir durante el desarrollo del trabajo de titulación.

Capítulo II: Marco teórico, hace referencia a los antecedentes investigativos que sirven de base para la presente investigación, fundamentación teórica que se apoya en varios autores, idea a defender que encamina el cumplimiento de los objetivos y las variables: independiente y dependiente.

Capítulo III: Marco de resultados y discusión de los resultados, que describe la modalidad, tipos, métodos, técnicas e instrumentos de la investigación, así como el establecimiento de la muestra y la presentación de resultados a través de la tabulación y el análisis de las encuestas aplicadas, también consta de la verificación de la idea a defender y el desarrollo de la propuesta la misma que consta de: objetivos, estructura del modelo de gestión que contiene la información básica de la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., el análisis empresarial en base a la matriz FODA, el análisis financiero apoyado en las diferentes herramientas como: el análisis horizontal y vertical de los estados financieros, aplicación de las razones financieras, el comportamiento de compras y ventas de los combustibles, etc.; y por último el control financiero donde se establece estrategias, metas, actividades y políticas financieras, la realización de los estados financieros proforma y el cálculo de las razones financieras.

Finalmente se encuentran las conclusiones y recomendaciones del trabajo de titulación, así como la bibliografía y los anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Las empresas grandes o pequeñas ya sea públicas o privadas requieren poseer conocimientos acerca de temas como las finanzas y la contabilidad pues resulta de gran ayuda tener conocimientos técnicos y comprensión de los estados financieros para manejar, interpretar y tomar decisiones acertadas que ayudarán al crecimiento económico - financiero de la empresa a través de herramientas de gestión en el ámbito administrativo y financiero.

Es importante mencionar que los objetivos de cualquier empresa suelen ser de tipo económico - financiero y por ende las decisiones que se tomen sobre ella tienen igual efecto. Por lo tanto, podemos decir que la actividad económica-financiera es de gran importancia pues se trata del motor impulsor de la economía de los países.

La Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., cuya actividad económica principal es la compra - venta al por menor de combustibles (Gasolina extra, súper y diésel) para vehículos automotores y motocicletas, cuenta también para los clientes con la prestación de servicios complementarios: de agua-aire, parqueaderos y recipientes etiquetados para recolectar los desechos sólidos y además está dotada de la respectiva imagen corporativa, rotulación y señalización.

Al analizar la principal actividad y su operatividad; se puede mencionar que la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., presenta un incremento del 37,35% en la cuenta “Cuentas por cobrar venta de bienes y servicios”, reflejando en el año 2017 un valor de \$ 62.700,76 y en el año 2018 de \$ 86.120,06 por lo que se puede notar que no existe un control sobre esta cuenta y esto hace que dicha cuenta siga creciendo notalmente acarreado consigo que la entidad tenga dinero ocioso y por ende afectando el desenvolvimiento de la misma; pues ha presentado para el año 2018 una liquidez de \$ 2,63, teniendo en consideración que para ser factible dicha liquidez debe estar comprendida entre \$ 1,5 y \$ 2; por lo tanto, se presenta la necesidad de diseñar un modelo de gestión financiera el mismo que le permita administrar eficientemente los recursos que se tienen y así asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos, llevando un control adecuado de los ingresos y gastos de la gasolinera.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo incide un Modelo de Gestión Financiera en el crecimiento económico y financiero de la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P. Riobamba – Chimborazo?

1.1.2 Delimitación del Problema

1.1.2.1 Delimitación Temporal

La presente investigación en la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., se llevará a cabo durante el primer semestre del año 2019.

1.1.2.2 Delimitación Espacial

La Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., está ubicada en la Provincia de Chimborazo, cantón Riobamba, Parroquia Lizarzaburu en la calle Panamericana Sur Km 1 ½.

1.2 Justificación

Hoy en día es de suma importancia la utilización de herramientas e indicadores financieros que faciliten el control de los recursos y la toma de decisiones de manera eficiente; es por ello que se pretende diseñar un Modelo de Gestión Financiera que permita el crecimiento económico y financiero de la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P. Riobamba – Chimborazo.

Por lo tanto, con el presente trabajo se busca definir patrones los mismos que englobarán herramientas que ayuden a determinar un panorama real y específico del comportamiento de la Gasolinera; a través de estas herramientas financieras se podrá verificar si la Gasolinera tiene una alta o baja rentabilidad o si los niveles de liquidez son los adecuados; es decir, se podrá contar con indicadores financieros que nos permitan ir midiendo los resultados y tomar decisiones correctas en el momento oportuno para no evidenciar una pérdida al final del período.

Por lo que, se propone elaborar un Modelo de Gestión Financiera que permita administrar los recursos monetarios de la Gasolinera de manera apropiada, tomando decisiones oportunas que conlleven al cumplimiento de los objetivos.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Diseñar un Modelo de Gestión Financiera que permita el crecimiento económico y financiero en la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P. Riobamba – Chimborazo, para el año 2020

1.3.2 Objetivos Específicos

- Fundamentar teórica y metodológicamente la gestión financiera que permita contextualizar el objeto de estudio.
- Diagnosticar la situación actual de la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P.
- Elaborar un Modelo de Gestión Financiera que permita el crecimiento económico y financiero en la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P. Riobamba – Chimborazo.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

2.1.1 Antecedentes Históricos

De acuerdo a las diferentes investigaciones, se ha podido identificar que existen varios trabajos de titulación similares a éste; los cuales se tomarán los siguientes como base o guía para la realización del mismo:

Tema: “Diseño de un modelo de gestión financiera para la empresa de estructuras metálicas Velasco S.A.” (Alvarado, 2016).

Autora: Bertha Magali Alvarado Román

Universidad: Universidad Central del Ecuador

Según el estudio realizado por (Alvarado, 2016) menciona lo siguiente: Un modelo de gestión financiera es de suma importancia para el manejo eficiente de las actividades en una compañía. En ESTRUCTURAS METÁLICAS VELASCO S.A., tiene como finalidad lograr la optimización de los recursos financieros para la maximización de la rentabilidad y crecimiento de la empresa, orientadas a fortalecer su patrimonio y conseguir la fidelidad de sus clientes, pues esto les permitirá seguir progresando y contar con suficientes recursos económicos para nuevas inversiones, mejorar la productividad de los recursos financieros, incrementar las ventas de los servicios de instalación y mantenimiento de estructuras metálicas disminuyendo los tiempos de ejecución, reduciendo los costos y entregando un servicio de alta calidad al cliente.

Tema: “Diseño de un modelo de gestión financiera para la Junta Provincial de la Cruz Roja de Chimborazo, en el período 2017” (Castillo, 2018).

Autora: Andrea Carolina Castillo Méndez

Universidad: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

Según el estudio realizado por (Castillo, 2018), concluye que: Mediante la elaboración de las estrategias en base a la mejora de los procesos financieros se denota que la Junta Provincial de la Cruz Roja de Chimborazo cuenta con flujos positivos para los siguientes cinco años proyectados, tomando en cuenta la planificación respectiva para cumplir con los objetivos propuestos generando suficiente rendimiento y garantizando el crecimiento de la institución.

Tema: “Diseño de un modelo de gestión financiera que genere rentabilidad en la Empresa BCS ÖKO GARANTIE, del cantón Chambo, provincia de Chimborazo, para el periodo 2018” (Cepeda, 2018).

Autor: Edwin Geovanny Cepeda Ordoñez

Universidad: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

De acuerdo al estudio realizado por (Cepeda, 2018), manifiesta lo siguiente: El presente trabajo de titulación radica en diseñar un modelo de gestión financiera que genere rentabilidad en la empresa BCS ÖKO GARANTIE, del cantón Chambo, provincia de Chimborazo, para el periodo 2018, con el objetivo de plantear una correcta gestión mediante una apropiada planeación financiera.

2.2 Fundamentación teórica

2.2.1 Modelo

“Modelo es una representación simplificada de una situación real que se utiliza para entender mejor la realidad” (Krugman et al., 2015, p.26).

Modelo es la representación de un hecho o fenómeno; es decir, es una propuesta como un ideal a seguir y pretende dar a conocer las características generales de la estructura del hecho, explicar sus elementos, mecanismos y procesos, como se interrelacionan y los aspectos teóricos que lo sustentan, para su fácil comprensión. (Cepeda, 2018)

2.2.2 Gestión

“Gestión es la acción y efecto de gestionar o administrar; es decir, hace referencia a las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización permitiendo el cumplimiento de sus objetivos” (Gallego, 2013).

2.2.3 Gestión empresarial

La gestión empresarial tiene que ver con coordinar y supervisar las actividades laborales de las personas de manera que estas se realicen de forma eficiente y eficaz. Por lo tanto, la eficiencia es hacer bien las cosas o lograr los mejores resultados a partir de la menor cantidad de los recursos. Y la eficacia es hacer lo correcto o llevar a cabo las actividades laborales que derivarán en el logro de los objetivos de la empresa. (Robbins & Coulter, 2014, pp.7-8)

2.2.3.1 Funciones de la gestión empresarial

Para (Robbins y Coulter, 2014), las funciones de la gestión empresarial son cuatro: planeación, organización, dirección y control, éstas permiten alcanzar los propósitos establecidos por la organización y se detallan a continuación:

- ✓ **Planeación:** Involucra la definición de los objetivos, el establecimiento de estrategias para lograrlas, y el desarrollo de planes para integrar y coordinar las actividades.
- ✓ **Organización:** Es disponer y estructurar el trabajo para lograr los objetivos organizacionales.
- ✓ **Dirección:** Involucra trabajar con y a través de las personas para lograr los objetivos organizacionales.
- ✓ **Control:** Consiste en supervisar, comparar y corregir el desempeño laboral.

(Robbins & Coulter, 2014, p.9)

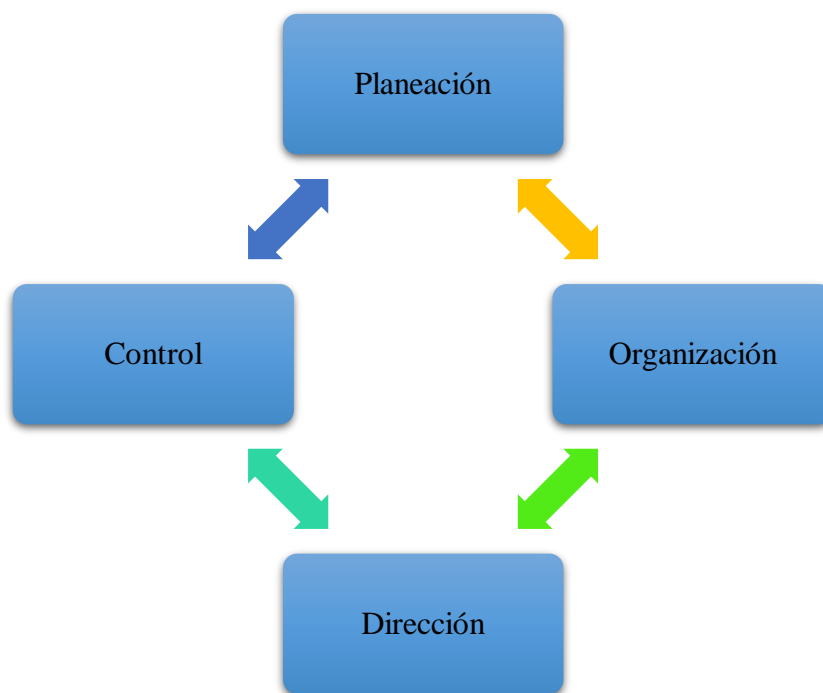


Figura 1-2: Funciones de la Gestión Empresarial
Realizado por: Narváez, E. 2019

2.2.4 Gestión financiera

“La gestión financiera es un proceso que implica los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero en las entidades y en consecuencia, la rentabilidad financiera generada por lo mismo” (Córdoba, 2012, p.2).

2.2.4.1 Objetivos de la gestión financiera

El objetivo de la gestión financiera se define en base a dos elementos:

- ✓ La generación de recursos o ingresos, incluyendo los aportados por los asociados.
- ✓ Y, en segundo lugar, la eficiencia y eficacia o esfuerzos y exigencias en el control de los recursos financieros, para obtener niveles aceptables y satisfactorios en su manejo. (Córdoba, 2012, p.2)

2.2.4.2 Importancia de la gestión financiera

Para (Córdoba, 2012, p.6), la importancia de la gestión financiera es:

Evidente al enfrentar y resolver el dilema Liquidez – Rentabilidad, para proveer los recursos necesarios en la oportunidad precisa; con la toma de decisiones más eficiente de dicha gestión y para que se aseguren los retornos financieros que permitan el desarrollo de la empresa.

La gestión financiera es de gran importancia para cualquier organización ya que tiene que ver con el control de sus operaciones, la consecución de nuevas fuentes de financiación, la efectividad y eficiencia operacional, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Por lo tanto, se puede decir que la gestión financiera se enfoca en dos factores primordiales, como la maximización del beneficio y la maximización de la riqueza. Para lograr estas metas, una herramienta eficaz que debe utilizar la gestión financiera es el control de gestión, que garantiza en un alto grado la consecución de los objetivos fijados por los creadores, responsables y ejecutores del plan financiero. (Córdoba, 2012, p.6)

2.2.4.3 El papel de la gestión financiera

Según (Córdoba, 2012, p.7), manifiesta que:

La gestión financiera es el área de la administración que tiene que ver con los recursos financieros de la empresa y se centra en dos aspectos importantes los mismos que son: la rentabilidad y la

liquidez; es decir, la administración financiera busca en sí que los recursos financieros sean lucrativos y líquidos al mismo tiempo.

Por lo tanto, las organizaciones deben tener presente la visualización de cómo obtener fondos de diferentes fuentes, los mismos que serán destinados a varios usos como:

- ✓ En activos fijos para la producción de bienes y servicios.
- ✓ En inventarios para garantizar la producción y las ventas.
- ✓ En cuentas por cobrar y en cajas o en valores negociables, para asegurar las transacciones y la liquidez necesaria.

La gestión financiera es la encargada de que los fondos de la organización se manejen de acuerdo con algún plan preestablecido, lo que implica:

- Determinar el monto apropiado de fondos que debe manejar la organización de acuerdo a su tamaño y crecimiento.
- Definir el destino de los fondos hacia activos específicos de manera eficiente.
- Obtener fondos en las mejores condiciones posibles, determinando la composición de los pasivos. (Córdoba, 2012, p.7)

2.2.4.4 Funciones del gerente financiero

De acuerdo a (Córdoba, 2012, pp.9-10), el gerente financiero es el responsable de:

La administración de los recursos financieros de la empresa; por lo que, le incumbe: la obtención de fondos en términos más favorables posibles y la asignación eficiente de fondos dentro de la organización.

Éstas funciones se realizan con la finalidad de maximizar el capital de los accionistas. El gerente financiero usa en la asignación y obtención de fondos, herramientas de análisis, planeación y control. Debe planear con el fin de obtener y asignar los fondos de manera eficiente, proyectar fondos de flujo de caja y determinar el efecto más probable de esos flujos sobre la situación financiera de la firma. Sobre la base de estas proyecciones planea para tener una liquidez adecuada. (Córdoba, 2012, pp.9-10)

Tabla 1-2: Actividades Financieras de la Empresa

ACTIVIDADES FINANCIERAS EN UNA EMPRESA	
ACTIVIDADES	TAREAS BÁSICAS
Planeamiento financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de pronóstico • Costeo de actividades, tareas o procesos • Formulación de presupuestos
Obtención de fondos	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el volumen total de fondos que debe utilizar la empresa • Identificación de fuentes de financiamiento • Trámite de los préstamos bancario a corto plazo • Negociación de financiamiento a mediano y largo plazo con proveedores o entidades financieras
Asignación de fondos	<ul style="list-style-type: none"> • Distribuir eficientemente los fondos entre los diferentes activos • Dotación de recursos monetarios para la ejecución de actividades • Administración del efectivo • Elaboración de registros contables
Control financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Distribuir de la mejor manera las fuentes de financiamiento, desde el punto de vista de la evaluación global de la empresa • Vigilancia de presupuestos • Análisis y corrección de desviaciones • Elaboración de informes contables

Fuente: (Córdoba, 2012, pp.11-12)

Realizado por: Narváez, E. 2019

2.2.4.5 Función financiera

“La función financiera es necesaria para que la empresa pueda operar de manera eficiente y eficaz; es decir, es la actividad mediante la cual el administrador financiero prevé, planea, organiza, integra, dirige y controla su accionar” (Córdoba, 2012, pp. 12-13).

La función financiera se divide en tres áreas de decisiones:

Tabla 2-2: Función Financiera - Áreas de Decisiones

ÁREAS DE DECISIONES	CARACTERÍSTICAS
1. Decisiones de inversión	¿Dónde invertir los fondos y en qué proporción?
2. Decisiones de financiamiento	¿De dónde obtener los fondos y en qué proporción?
3. Decisiones de política de dividendos	¿Cómo remunerar a los accionistas de la empresa?

Fuente: (Córdoba, 2012, p.13)

Realizado por: Narváez, E. 2019

Las actividades de la función financiera se mencionan a continuación:

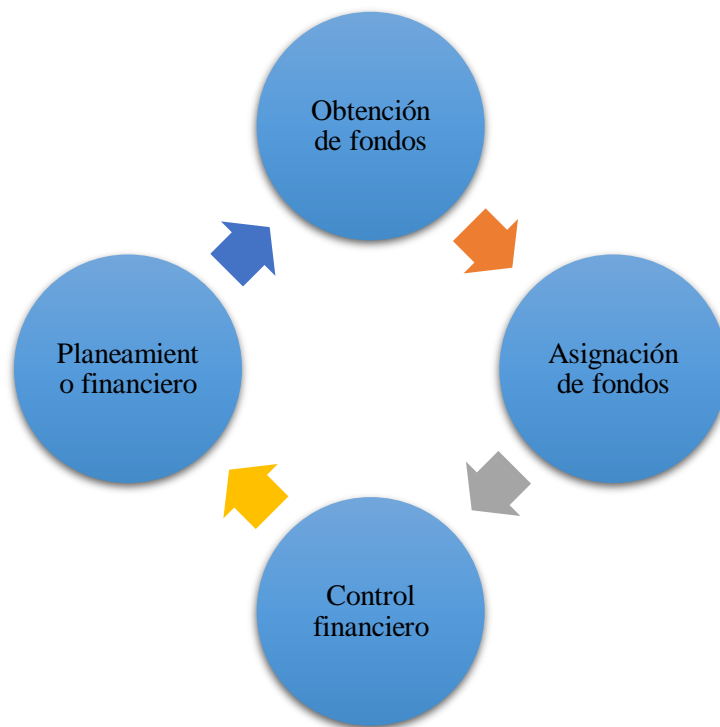


Figura 2-2: Actividades de la Función Financiera

Realizado por: Narváez, E. 2019

2.2.4.6 *Objetivo financiero*

Los objetivos financieros de toda organización son:

- Maximizar la rentabilidad de la inversión.
- Generar mayor valor agregado por empleado.
- Elevar el nivel de satisfacción para los clientes y consumidores.
- Incrementar la participación en el mercado (Córdoba, 2012, p. 13).

2.2.4.7 *Consideraciones acerca de rentabilidad, riesgo y liquidez*

“En la gestión financiera se debe tener especial consideración de las concepciones sobre rentabilidad, riesgo y liquidez” (Córdoba, 2012, p.15).

➤ **Rentabilidad**

“Es una relación porcentual que indica cuánto se obtiene a través del tiempo por cada unidad de recurso invertido” (Córdoba, 2012, p.15).

La rentabilidad puede ser concebida desde los siguientes ámbitos:

Tabla 3-2: La rentabilidad desde varios ámbitos

RENTABILIDAD	CARACTERÍSTICAS
Rentabilidad económica	Es la que se relaciona con los negocios y corresponde al rendimiento operativo de la empresa. Se mide por la relación entre la utilidad operativa, antes de los intereses e impuestos, y el activo o la inversión operativa.
Rentabilidad financiera	Es la rentabilidad del negocio desde el punto de vista del accionista; es decir, cuánto se obtiene sobre el capital propio después de descontar el pago de la carga financiera.
Rentabilidad total	Esta rentabilidad se mide en términos de la relación entre la utilidad neta y el capital total.

Fuente: (Córdoba, 2012, p.15)

Realizado por: Narváez, E. 2019

Además, existen otras medidas de rentabilidad tales como:

Tabla 4-2: Otras medidas de rentabilidad

RENTABILIDAD	CARACTERÍSTICAS
Rendimiento sobre el patrimonio	Se determina a través de la relación entre la utilidad neta, después de impuestos, y el patrimonio promedio. Mide el rendimiento obtenido por el accionista sobre su inversión en el capital de empresa.
Rendimiento sobre la inversión	Mide el rendimiento obtenido por el accionista sobre la inversión total. Se determina por la relación entre la utilidad neta, después de impuestos, y el capital total empleado, incluyendo patrimonio y préstamos.

Fuente: (Córdoba, 2012, pp.15-16)

Realizado por: Narváez, E. 2019

➤ Riesgo

“Es la posibilidad que los resultados reales difieran de los esperados o que algún evento desfavorable ocurra” (Córdoba, 2012, p.16).

Estos se pueden clasificar en:

Tabla 5-2: Clasificación del riesgo

CLASIFICACIÓN	CARACTERÍSTICAS
Riesgo operativo	Hace referencia al riesgo de no estar en capacidad de cubrir los costos de operación.
Riesgo financiero	Es el riesgo de no estar en condiciones de cubrir los costos financieros.
Riesgo total	Es la posibilidad que la empresa no pueda cubrir los costos, tanto de operación como financieros.

Fuente: (Córdoba, 2012, p.16)

Realizado por: Narváez, E. 2019

Otra forma de clasificar el riesgo es:

Tabla 6-2: Otra clasificación del riesgo

CLASIFICACIÓN	CARACTERÍSTICAS
Riesgo sistemático	Afecta a los rendimientos de todos los valores de la misma forma. No existe forma alguna para proteger los portafolios de inversiones de este riesgo y es muy útil conocer el grado, en que los rendimientos de un activo se ven afectados por tales factores comunes.
Riesgo no sistemático	Se deriva de la variabilidad de los rendimientos de los valores no relacionados con movimientos en el rendimiento del mercado como un conjunto. Es posible reducirlo mediante la diversificación.
Riesgo total	Es la suma del riesgo sistemático y el riesgo no sistemático.

Fuente: (Córdoba, 2012, pp.16-17)

Realizado por: Narváez, E. 2019

➤ **Liquidez**

La liquidez de una empresa se mide por su capacidad para satisfacer sus obligaciones a corto plazo, conforme estas se vencen; por lo tanto, se refiere a la solvencia de la posición financiera global de la empresa; es decir, a la facilidad con la cual se le puede cumplir a quien se le adeuda. (Córdoba, 2012, p.17)

El flujo de recursos en una empresa está dado por:

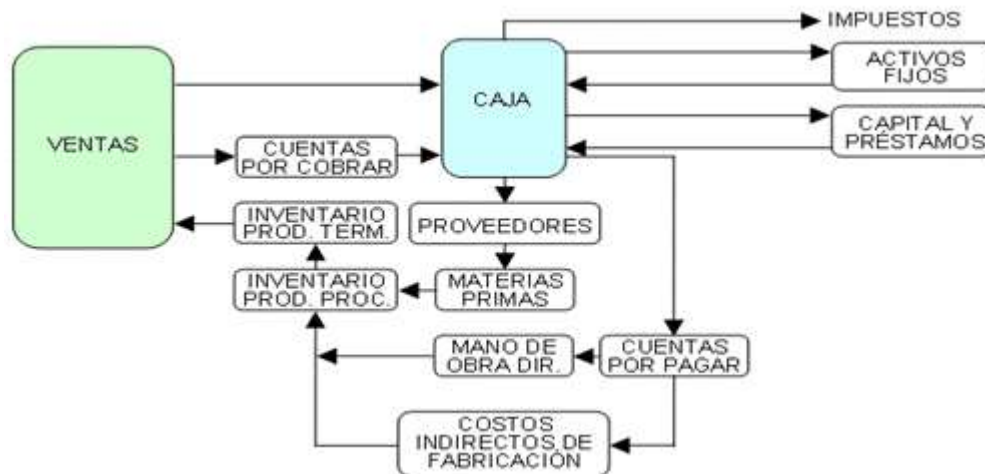


Figura 3-2: Flujo de recursos de la empresa
Realizado por: Narváez, E. 2019

2.2.5 Administración financiera

La administración financiera es una fase de la administración general que tiene por objeto maximizar el patrimonio de la empresa, mediante la obtención de Recursos Financieros por aportaciones de capital u obtención de créditos, su correcto manejo y aplicación, así como la coordinación eficiente del capital de trabajo, inversiones y resultados mediante la presentación e interpretación para tomar decisiones acertadas. (Núñez, 2016)

2.2.5.1 Importancia de la administración financiera

Para (Núñez, 2016), la administración financiera se refiere al:

Manejo eficiente y productivo de todos los activos de la empresa, optimizando su utilización. Entiéndase por optimizar, la reducción de costos (financieros, administrativos, de producción, etc.) y el incremento del rendimiento de la empresa en todos los ámbitos de la misma. La administración se debe enfocar a tres elementos básicos:

- a) La inflación.
- b) La descentralización de las actividades financieras hacia instituciones especializadas en diversos servicios financieros.
- c) El incremento en la utilización de las telecomunicaciones y equipos de cómputo para hacer eficiente la información y se puedan tomar mejores decisiones.

2.2.5.2 Elementos de la administración financiera

Según (Núñez, 2016), los elementos básicos de la administración financiera son:



Figura 4-2: Elementos de la administración financiera
Realizado por: Narváez, E. 2019

1. Análisis Financiero

A través de éste se realiza una evaluación de los conceptos y cifras del pasado de una empresa, ya que al analizar de forma adecuada la situación financiera de la misma nos podemos dar cuenta en qué condiciones se encuentra la empresa y podrán tomarse las decisiones prudentes. (Núñez, 2016)

2. Planeación Financiera

Mediante ella se hace una evaluación de los conceptos y cifras que prevalecen en el futuro de la empresa, ya que esto ayuda a que los ejecutivos puedan llegar a tener éxito en la dirección de una empresa cuando actúan con certidumbre, y se enfrentan a situaciones de inestabilidad como las que se han llegado a vivir en las crisis económicas y financieras que se han presentado en las dos últimas décadas, y a su vez la planeación financiera ayudará a estos ejecutivos a actuar con liderazgo, visión, creatividad, agresividad y grandes habilidades. (Núñez, 2016)

3. El Control Financiero

“Es aquel que estudia y evalúa simultáneamente el análisis y planeación financiera, para corregir las desviaciones y así alcanzar los objetivos propuestos por la empresa, mediante la acertada toma de decisiones” (Núñez, 2016).

2.2.5.3 Objetivos de la administración financiera

Toda empresa debe determinar con precisión sus metas, así como también definir los medios a través de los cuales se alcanzarán estas, como, por ejemplo: políticas, sistemas y procedimientos. La fijación de objetivos es una labor compleja, pues es el punto de partida para la realización correcta de la planeación. Por lo tanto, se debe captar el crecimiento de la empresa, visualizando por anticipado sus requerimientos, tanto tácticos como estratégicos. (Núñez, 2016)

2.2.6 Modelos de Gestión Financiera

“Un modelo de gestión financiera constituye una herramienta que permite comprender como opera las finanzas de un negocio, así como predecir el comportamiento de las diferentes variables y tomar decisiones sobre las mismas” (Brossard, 2014).

“Los modelos de gestión financiera son un conjunto de relaciones matemáticas las mismas que dan a conocer la interrelación existente en las diferentes variables las cuales aportan en el comportamiento financiero” (Castillo, 2018).

2.2.6.1 Importancia de un modelo de gestión financiera

“Es importante ya que permiten analizar y visualizar situaciones complejas; por lo tanto, permite determinar cuáles son las interrogantes fundamentales que requieren ser planteadas, así como las alternativas que conviene investigar y donde centrar la atención” (Erraez, 2014).

2.2.6.2 Modelo de gestión financiera como herramienta de planificación estratégica

Para (Castillo, 2018), los modelos de gestión financiera aparecen como:

Poderosas herramientas de planificación estratégica que aprovechan de forma óptima los recursos financieros, en base a la información obtenida de la actividad y procesos productivos de las entidades a las que se haga alusión.

Por lo tanto, se puede decir que los modelos de gestión financiera se basan en principios básicos que procuran abarcar diferentes aspectos tanto internos como externos de la entidad, con el objetivo de repotenciar las áreas de mayor desempeño y aprovechar las oportunidades del entorno para mejorar aquellas que muestran un desempeño deficiente, todo esto en base a información

real y considerando un periodo específico por lo general de largo plazo, que permita la flexibilización en el control de la gestión que se proponga en cada modelo. (Castillo, 2018)

2.2.6.3 Características de los modelos de gestión

Según (Erraez, 2014), las características de los modelos de gestión son:

- Obligan a los administradores a definir explícitamente los objetivos.
- Ayudan a identificar y registrar las decisiones que influyen sobre dichos objetivos.
- Permiten identificar y registrar las interacciones existentes entre las decisiones y sus respectivas ventajas y desventajas.
- Permiten que exista mejor comunicación de ideas y conocimientos entre el equipo de trabajo, facilitando su desempeño. (Erraez, 2014)

2.2.6.4 Estados financieros

Los estados financieros son una representación financiera estructurada en base a la posición financiera y las transacciones que se llevan a cabo por una empresa. La mayor parte de la información sobre la empresa está en la forma de estados financieros los mismos que se realizan de acuerdo a reglas y normas establecidas por la contabilidad. (Baena, 2014, p.30)

2.2.6.5 Tipos de estados financieros

Para (Córdoba, 2012, p.89), los tipos de estados financieros son los siguientes:

- a) **Estados financieros básicos:** En este grupo se encuentran los siguientes: Balance General, Estado de Resultados, Estado de cambios en el Patrimonio, Estado de cambio en la Situación Financiera y Estado de Flujo de Efectivo.
- b) **Estados financieros proyectados:** También se les conoce como estados financieros estimados ya que son cálculos que se prevén alcanzar a través de tiempo.
- c) **Estados financieros auditados:** Son aquellos que han pasado por un proceso de revisión y verificación de la información, en el que se expresa la opinión de la situación financiera.
- d) **Estados financieros consolidados:** Son presentados por compañías legalmente independientes que muestran la posición financiera y la utilidad.
- e) **Estados financieros comerciales:** Éstos son utilizados por empresas con una actividad netamente comercial.

- f) Estados financieros fiscales:** Se utilizan para el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- g) Estados financieros históricos:** Son aquellos estados que muestran la información financiera de períodos anteriores. (Córdoba, 2012, p.89)

2.2.6.6 Función de los estados financieros

“La función de los estados financieros es la de proporcionar información sobre la situación actual de la empresa y su desempeño financiero anterior a los propietarios y acreedores facilitándoles plantillas convenientes para la planeación financiera” (Baena, 2014, p.30).

2.2.6.7 Clasificación de los Estados Financieros

Según (Córdoba, 2012, pp.89-93), los estados financieros se clasifican en:

a) Balance General

Consta de tres partes: activo, pasivo y patrimonio; y refleja la situación patrimonial de una empresa en un momento determinado.

Activo: Da a conocer los bienes o derechos de una empresa los mismos que se utilizan para su funcionamiento.

Pasivo: Son las obligaciones que la empresa tiene con terceros y éstas pueden ser a corto y largo plazo.

Patrimonio: El patrimonio es el valor residual de los activos del ente económico, después de deducir todos sus pasivos; es decir, comprende los recursos propios de la empresa reflejando su capital social y las reservas. (Córdoba, 2012, p.89)

b) Estado de Resultados

“Es el estado financiero que da a conocer el resultado de las operaciones de una empresa, en base a los ingresos y gastos efectuados durante un período determinado, proporcionando la utilidad o pérdida neta” (Córdoba, 2012, p.92).

c) Estado de cambios en el Patrimonio

“Tiene como finalidad dar a conocer las modificaciones y cambios que han existido en las cuentas del patrimonio durante un período de tiempo determinado” (Córdoba, 2012, p.92).

d) Estado de cambio en la Situación Financiera

“Es un estado financiero que ayuda a resumir, clasificar y relacionar las actividades de financiamiento, de inversión y los recursos originados en las operaciones en un determinado período” (Córdoba, 2012, p.92).

e) Estado de Flujo de Efectivo

“Muestra las entradas y salidas de efectivo en una empresa en un período determinado, ofreciendo a la administración de la entidad la posibilidad de resumir y conocer los resultados de las actividades financieras” (Córdoba, 2012, p.93).

2.2.6.8 Análisis financiero

El análisis financiero es un proceso de recopilación, interpretación y comparación de datos cuantitativos y cualitativos, y de hechos históricos y actuales de una entidad, cuyo propósito es el de obtener un diagnóstico sobre el estado real de la compañía, permitiéndole así tomar decisiones eficientemente. (Córdoba, 2012, p. 94)

El análisis financiero dispone de varias herramientas para interpretar y analizar los estados financieros; a continuación, se detalla dos de ellas:

- a) Análisis Vertical:** *El análisis vertical consiste en determinar el peso proporcional (en porcentaje) que tiene cada una de las cuentas dentro del estado financiero; analizando así: el activo, pasivo y patrimonio; es decir, ayuda a determinar la composición y estructura de los estados financieros.* (Baena, 2014, p.96)
- b) Análisis Horizontal:** *El análisis horizontal es una herramienta que se ocupa de los cambios que ocurren de un período a otro, en las cuentas individuales o parciales, así como de los totales y subtotales de los estados financieros, es por ello que, para su estudio se requiere de dos o más estados financieros de la misma clase (balance general o estado de resultados) presentados en períodos consecutivos, ya sea en meses, trimestres, semestres o años.* (Baena, 2014, p.123)

2.2.6.9 Proceso de Análisis Financiero

Según (Baena, 2014, pp.12-16), el proceso de análisis financiero se da en las siguientes fases:

- a. **“Recopilación:** En esta fase se reúne toda la información cualitativa y cuantitativa de la empresa. En cuanto a la cualitativa se recopila información interna y externa” (Baena, 2014, p.12)
- b. **Interpretación:** *Se refiere a la realización de los diferentes cálculos, con base en las herramientas utilizadas, para evaluar la situación financiera de la empresa como, por ejemplo: los estados financieros, razones o indicadores financieros, flujos de caja o movimientos de efectivo.* (Baena, 2014, p.16)
- c. **Comparación:** *Después de realizar los diferentes cálculos, se procede a comprar las cifras de los diferentes períodos y a relacionar dichos datos con la información obtenida de forma cualitativa; se genera un informe con el estado de la empresa en su situación financiera, y, posteriormente se dan las opiniones que le permitan al administrador, gerente o empresario tomar una sana decisión.* (Baena, 2014, p.12)

2.2.6.10 Propósito del análisis financiero

El propósito de un análisis financiero es conocer el estado actual de la empresa en sus niveles de inversión (por medio de indicadores de rentabilidad), financiación (a través de indicadores de endeudamiento) y de operación (con indicadores de actividad y rendimiento). Por lo tanto, se requiere que, con todos los datos y la información adicional recopilada, el analista pueda generar un informe que le permita a la administración, conocer la realidad económica y financiera de la empresa; y desarrollar mecanismos estratégicos para la toma de decisiones. (Baena, 2014, p.22)

2.2.6.11 Objetivos del análisis financiero

Según Baena (2014, pp. 17-18), los objetivos del análisis financiero son:

1. Analizar las tendencias de las diferentes cuentas que constituyen el balance general y el estado de resultados.
2. Mostrar la participación de cada cuenta, o subgrupo de cuentas, con relación al total de partidas que conforman los estados financieros.

3. Calcular y utilizar los diferentes índices financieros para el análisis de la información contable.
4. Explicar la importancia del concepto de capital de trabajo de una empresa.
5. Preparar y analizar el estado de movimientos de fondos de una organización, resaltando su importancia en el análisis financiero.
6. Conocer, estudiar, comparar y analizar las tendencias de las diferentes variables financieras que intervienen o son producto de las operaciones económicas de una empresa.
7. Evaluar la situación financiera de la organización; es decir, su solvencia y liquidez, así como su capacidad para generar recursos.
8. Verificar la coherencia de los datos informados en los estados financieros, con la realidad económica y estructural de la empresa.
9. Tomar decisiones de inversión y crédito, con el propósito de asegurar su rentabilidad y recuperabilidad.
10. Determinar el origen y las características de los recursos financieros de la empresa: de dónde provienen, cómo se invierten y qué rendimiento generan o se puede esperar de ellos.
11. Calificar la gestión de los directivos y administradores, por medio de evaluaciones consolidadas sobre la forma en que han sido manejados sus activos y planificada la rentabilidad, solvencia y capacidad de crecimiento del negocio.

En general, los objetivos del análisis financiero se fijan en la búsqueda de la medición de la rentabilidad de la empresa, por medio de sus resultados y en la realidad y liquidez de su situación financiera; es decir, para determinar su estado actual y predecir su evolución en el futuro. Por lo tanto, el cumplimiento de estos objetivos dependerá de la calidad de los datos, cuantitativos y cualitativos, e informaciones financieras que sirven de base para el análisis. (Baena, 2014, pp. 17-18)

2.2.6.12 Herramientas para evaluar la situación financiera de la empresa

“Se utilizan las siguientes herramientas para evaluar la situación financiera de la empresa”

(Baena, 2014, p. 17).

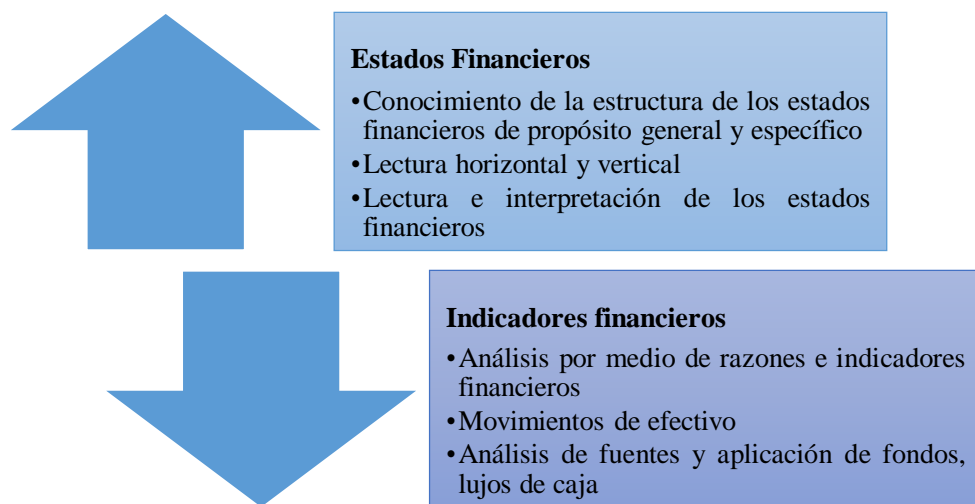


Figura 5-2: Herramientas para evaluar la situación financiera

Realizado por: Narváez, E. 2019

2.2.6.13 ¿Para qué sirve el análisis financiero?

Para Baena (2014, pp.18-19), todo análisis financiero realizado a la empresa corresponde a:

Su situación actual, basada en hechos presentes o en información pasada recopilada e interpretada a través de datos procesados con las técnicas de un análisis o de estadística; pero también se realiza para proyectar el futuro crecimiento económico o proyectos de inversión.

La situación actual de la empresa es un diagnóstico que identifica diferentes posiciones de la empresa. Ejemplos:

- ✓ Conocer cuál es el estado de liquidez de la empresa, y si el indicador es bajo o alto, determinar hasta qué punto será conveniente su tamaño. Un indicador bajo quiere decir que la empresa necesita de efectivo, para el cubrimiento de los compromisos adquiridos, especialmente aquellos que son de corto plazo.
- ✓ Saber cuál es el nivel de endeudamiento de la empresa, no solo en el corto o largo plazo, sino también el endeudamiento financiero para determinar qué nivel de ventas se requiere para cubrir tal compromiso.
- ✓ Los resultados obtenidos en los indicadores de actividad relejan el compromiso y desempeño de la administración en las políticas de la empresa. Tanto las cuentas de deudores clientes, como la de inventarios, determinan el nivel de convertibilidad a efectivo.
- ✓ La rentabilidad es otro elemento importante, y nos indica, además, que un análisis financiero es útil para conocer si la empresa ha alcanzado su objetivo básico financiero

(valor agregado) y si la inversión en activos fijos o los aportes de socios (capital) alcanzan los niveles de rendimiento esperados.

Por lo tanto, un análisis financiero también es importante para llevar los resultados obtenidos a su punto óptimo deseado; es decir, que, si los resultados esperados son bajos, la labor de la administración o gerencia, será concentrar esfuerzos en incrementar tales resultados; si las cifras indican un nivel cercano, igual o superior a las políticas de la empresa, o a los niveles permitidos de referencia, de igual forma, la empresa trabajará para mantener dichos niveles. (Baena, 2014, pp. 18-19)

2.2.6.14 Áreas de interés en el análisis financiero

De acuerdo a Baena (2014, p.22), el análisis financiero examina:

Los diversos aspectos de la situación financiera de la empresa, entre ellos los resultados operacionales. Para el logro de los objetivos, se determinan cinco áreas:

1. Área patrimonial de la empresa
2. Fondo de maniobra y la liquidez a corto plazo
3. Flujo de fondos
4. Resultado económico de las operaciones
5. Rendimiento y rentabilidad. (Baena, 2014, p.22)

2.2.6.15 Métodos y técnicas usados en el análisis financiero

Según (Núñez, 2016), el valor de los métodos de análisis radica en:

La información que suministren para ayudar a hacer correctas y definidas decisiones, que no se podrán hacer sin aquella; en su estímulo para provocar preguntas referentes a los diversos aspectos de los negocios, así como de la orientación hacia la determinación de las causas o de las relaciones de dependencia de los hechos y tendencias. (Núñez, 2016)

Los métodos y técnicas que se utilizan en el análisis financiero se presentan a continuación:

Tabla 7-2: Métodos y técnicas para el análisis financiero

MÉTODOS	
Vertical	<ul style="list-style-type: none"> • Método de reducción de los estados financieros a porcientos • Método de razones simples • Método de razones estándar
Horizontal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Método de aumentos y disminuciones ✓ Método de tendencias ✓ Método de control del presupuesto
TÉCNICAS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis de liquidez ➤ Análisis de apalancamiento ➤ Análisis de la actividad empresarial ➤ Análisis de rentabilidad ➤ Análisis de crecimiento ➤ Análisis de valuación 	

Fuente: (Núñez, 2016)

Realizado por: Narváez, E. 2019

2.2.6.16 Razones Financieras

“Las razones financieras también conocidas como indicadores financieros, son herramientas analíticas que permiten al administrador financiero tomar decisiones racionales en relación a los objetivos de la empresa” (Córdoba, 2012, p.99).

“Las razones financieras dan a conocer en una expresión cuantitativa el desarrollo, actividad o comportamiento de la entidad, con la finalidad de tomar acciones ya sea correctivas o preventivas, según se presente el caso” (Baena, 2014, p.133).

2.2.6.17 Clasificación de las razones financieras

Para poder interpretar de una mejor manera las razones financieras se clasifican en:

a) Razones de liquidez

“A través de las razones de liquidez se puede evaluar la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo; por lo tanto, implica la habilidad para convertir los activos en efectivo” (Baena, 2014, pp. 138-145).

Las razones de liquidez se detallan a continuación:

1. Razón corriente o circulante

Trata de verificar la disponibilidad que tiene una empresa para atender a sus compromisos u obligaciones en el corto plazo; es decir, en el tiempo menor a un año. El resultado que se obtiene mide el número de veces que el activo corriente cubre el pasivo corriente.

Modo de cálculo:

$$\text{Razón corriente o circulante} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Para que ésta razón tenga un nivel óptimo, debe estar comprendida entre 1,5 y 2,0.

(Baena, 2014, pp. 138-139)

2. Razón rápida o prueba del ácido

Pretende verificar la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes sin tomar en consideración la venta de sus inventarios.

Modo de cálculo:

$$\text{Razón rápida o prueba del ácido} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

(Baena, 2014, p.140)

3. Capital de trabajo neto

Constituye los recursos reales con los que cuenta una empresa para cancelar sus obligaciones a corto plazo; es decir, la capacidad que tiene para pagar oportunamente sus deudas en un período no mayor a un año.

Modo de cálculo:

$$\text{Capital de trabajo neto} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

(Baena, 2014, pp.144-145)

b) Razones de actividad

A las razones de actividad se les denomina también como indicadores de rotación y dan a conocer la eficiencia con la que se utilizan los activos de una organización para el desarrollo de sus actividades de acuerdo a la velocidad con la que se recupera los valores aplicados en ellos. (Córdoba, 2012, pp. 102-103)

Las razones de actividad son las siguientes:

1. Rotación de inventarios

Señala el número de veces que los diferentes inventarios rotan durante un determinado período de tiempo; es decir indican el número de veces que dichos inventarios se convierten en efectivo.

Modo de cálculo:

$$\text{Rotación de inventarios} = \frac{\text{Costo de Ventas}}{\text{Inventarios totales promedios}}$$

(Córdoba, 2012, p.102)

2. Rotación de cartera

Mide el número de veces que las cuentas por cobrar retornan, en promedio, en un período determinado.

Modo de cálculo:

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$$

Si los valores de las ventas a crédito no están disponibles para el análisis, se puede tomar las ventas totales de la empresa.

(Córdoba, 2012, p.102)

3. Período promedio de cobro

Hace referencia a la cantidad promedio de tiempo que se requiere para recuperar las cuentas por cobrar.

Modo de cálculo:

$$\text{Período promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\text{Ventas promedio por día}}$$

Dónde:

$$\text{Ventas promedio por día} = \frac{\text{Ventas Anuales}}{360}$$

(Córdoba, 2012, p.103)

4. Período promedio de pago

Es la cantidad promedio de tiempo que se necesita para liquidar las cuentas por pagar.

Modo de cálculo:

$$\text{Período promedio de pago} = \frac{\text{Cuentas por Pagar}}{\text{Compras promedio por día}}$$

Dónde:

$$\text{Compras promedio por día} = \frac{\text{Compras Anuales}}{360}$$

(Córdoba, 2012, p.103)

5. Rotación de activos

Indica la eficiencia con la que la empresa utiliza sus activos para generar ventas.

Modo de cálculo:

$$\text{Rotación de activos} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos}}$$

(Córdoba, 2012, p.103)

c) Razones de endeudamiento

“Las razones de endeudamiento son de gran importancia pues dan a conocer que tan estable o consolidada se encuentra una organización, indicando el monto de dinero de terceros que se utilizan en la empresa para generar utilidades” (Baena, 2014, pp. 186-202).

Las razones de endeudamiento se detallan a continuación:

1. Razón de endeudamiento financiero

Establece el porcentaje que representan las obligaciones financieras de corto y largo plazo, con respecto a las ventas del período.

Modo de cálculo:

$$\text{Razón de endeudamiento financiero} = \left(\frac{\text{Obligaciones Financieras}}{\text{Ventas Netas}} \right) \times 100$$

(Baena, 2014, pp.187-188)

2. Razón de concentración de endeudamiento a corto plazo

Hace referencia a qué porcentaje del total de pasivos presentan vencimiento en el corto plazo.

Modo de cálculo:

$$\text{Razón de concentración de endeudamiento a corto plazo} = \left(\frac{\text{Pasivos Corrientes}}{\text{Pasivo Total}} \right) \times 100$$

(Baena, 2014, p.189)

3. Razón de financiación a largo plazo

Esta razón da a conocer qué tanto del activo está financiado con recursos de largo plazo ya sea internos o externos.

Modo de cálculo:

$$\text{Razón de financiación a largo plazo} = \left(\frac{\text{Patrimonio} + \text{Pasivo Largo Plazo}}{\text{Activo Total}} \right) \times 100$$

(Baena, 2014, p.191)

4. Razón de deuda o nivel de endeudamiento

Representa la relación entre el pasivo total y el activo total; hace referencia a la proporción de la deuda de la empresa.

Modo de cálculo:

$$\text{Razón de deuda o nivel de endeudamiento} = \left(\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}} \right) \times 100$$

(Baena, 2014, p.192)

5. Razón de capacidad de pago de los intereses financieros

Se conoce también como impacto de la carga financiera, corresponde al porcentaje de los gastos pagados por intereses de una deuda financiera de corto o largo plazo.

Modo de cálculo:

$$\text{Razón de capacidad de pago de los intereses financieros} = \left(\frac{\text{Gastos Financieros}}{\text{Ventas Netas}} \right) \times 100$$

(Baena, 2014, pp.197-198)

6. Razón de cobertura de los intereses financieros

Se establece una relación entre las utilidades operacionales de la empresa y sus gastos financieros; es decir, da a conocer la incidencia que tienen los gastos financieros sobre las utilidades de la empresa.

Modo de cálculo:

$$\text{Razón de cobertura de los intereses financieros} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Gastos Financieros}}$$

(Baena, 2014, pp.199-200)

7. Razón o indicadores Leverage

Es un indicador del nivel de endeudamiento de una empresa, en relación con su patrimonio; es decir, mide hasta qué punto está comprometido el patrimonio de los propietarios de la empresa, con respecto a sus acreedores. Se utiliza para determinar el nivel de riesgo que se corre en la financiación.

Modo de cálculo:

$$\text{Leverage Total} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$$

También se puede calcular el Leverage a corto plazo y el relacionado con la financiación de entidades financieras. Veamos a continuación:

Modo de cálculo:

$$\text{Leverage a corto plazo} = \frac{\text{Total Pasivo Corriente}}{\text{Patrimonio}}$$

Modo de cálculo:

$$\text{Leverage Financiero Total} = \frac{\text{Pasivos Totales con Entidades Financieras}}{\text{Patrimonio}}$$

(Baena, 2014, pp.201-202)

d) Razones de rentabilidad

Las razones de rentabilidad miden el rendimiento de la entidad en relación con sus ventas, activos o capital; es decir, es el rendimiento que se valora en unidades monetarias y se obtiene por medio de la inversión de sus recursos. Es fundamental conocer estos valores pues la entidad necesita generar utilidades para poder existir. (Baena, 2014, pp. 208-221)

Las razones de rentabilidad son las siguientes:

1. Margen de utilidad bruta

Refleja la capacidad de la empresa en la generación de utilidades antes de los gastos administrativos y de ventas, otros ingresos y egresos e impuestos.

Modo de cálculo:

$$\text{Margen de utilidad bruta} = \left(\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}} \right) \times 100$$

(Baena, 2014, p.209)

2. Margen de utilidad operacional

Da a conocer la rentabilidad de la empresa en el desarrollo de su objetivo social; es decir, indica si el negocio es o no lucrativo.

Modo de cálculo:

$$\text{Margen de utilidad operacional} = \left(\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas Netas}} \right) \times 100$$

(Baena, 2014, p.211)

3. Margen de utilidad neta

Mide la rentabilidad de la empresa después de realizar la apropiación de los impuestos o carga contributiva del estado y de todas las demás actividades de la empresa.

Modo de cálculo:

$$\text{Margen de utilidad neta} = \left(\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} \right) \times 100$$

(Baena, 2014, p.213)

4. Rendimiento del activo total

Muestra la capacidad que tiene el activo en la generación de utilidades; es decir, corresponde al valor total de los activos sin descontar la depreciación de la cuenta de propiedad, planta y equipo, ni las provisiones de cartera por dudoso recaudo, ni la provisión por inventarios o cualquier otro tipo de provisión realizada en la empresa.

Modo de cálculo:

$$\text{Rendimiento del activo total} = \left(\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}} \right) \times 100$$

(Baena, 2014, p.216)

5. Rendimiento del patrimonio

Da a conocer la rentabilidad de la inversión de los socios o accionistas. Para realizar el cálculo de éste indicador, el dato del patrimonio será el registrado en el balance sin considerar las valorizaciones correspondientes a este período.

Modo de cálculo:

$$\text{Rendimiento del patrimonio} = \left(\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} \right) \times 100$$

(Baena, 2014, p.219)

2.2.6.18 Punto de equilibrio (PE)

Es una herramienta financiera que permite determinar el momento en el cual las ventas cubrirán exactamente los costos totales; es decir los costos fijos y variables de la entidad. Esto supone que la empresa, en su punto de equilibrio, tiene un beneficio que es igual a cero (no gana dinero, pero tampoco pierde). (Baena, 2014)

Para el cálculo del punto de equilibrio (PE) se utiliza la siguiente fórmula:

$$PE = \frac{\text{Costos Fijos}}{1 - \frac{\text{Costos Variables}}{\text{Total de Ventas}}}$$

2.2.6.19 Estados financieros proforma

Los estados financieros proforma son estados que contienen, en todo o en parte, uno o varios supuestos o hipótesis con el fin de mostrar cuál sería la situación financiera o los resultados de las operaciones si éstos acontecieran; es decir, se trata de estados financieros proyectados. (Córdoba, 2012)

2.2.7 Planeación financiera

La planeación financiera es una técnica que reúne un conjunto de métodos, instrumentos y objetivos con el fin de establecer en una empresa pronósticos y metas económicas y financieras por alcanzar, tomando en cuenta los medios que se tienen y los que se requieren para lograrlo. (Núñez, 2016)

La planeación financiera establece la manera de cómo se lograrán las metas; además, representa la base de toda la actividad económica de la empresa. Asimismo, pretende la previsión de las necesidades futuras de modo que las presentes puedan ser satisfechas de acuerdo con un objeto determinado, que se establece en las acciones de la empresa. (Morales & Morales, 2014)

2.2.7.1 Beneficios de la planeación financiera en las empresas

Según (Morales y Morales, 2014), la planeación financiera requiere actividades como:

El análisis de los flujos financieros de una entidad, hacer proyecciones de las diversas decisiones de inversión, financiamiento y dividendos, así como balancear los efectos de las diferentes alternativas, siempre orientadas a la creación de valor en la entidad. El objetivo es conocer el desempeño financiero de la empresa; es decir, saber cómo se encuentra actualmente y el rumbo al que se desea orientar. Si el escenario resultante es desfavorable, la entidad debe contar con un plan de emergencia, de tal manera que reaccione de forma favorable, para sus necesidades de financiamiento e inversión.

El análisis de la situación actual de la empresa y el establecimiento de objetivos conducen a un plan o estrategia financiera que engloba decisiones de inversión y de financiamiento de la entidad, debido a que los resultados de la empresa son producto de dichas decisiones. (Morales & Morales, 2014)

2.2.7.2 Proceso de planeación financiera

Para (Morales y Morales, 2014), el proceso de planeación financiera se da en siete etapas las cuales son:

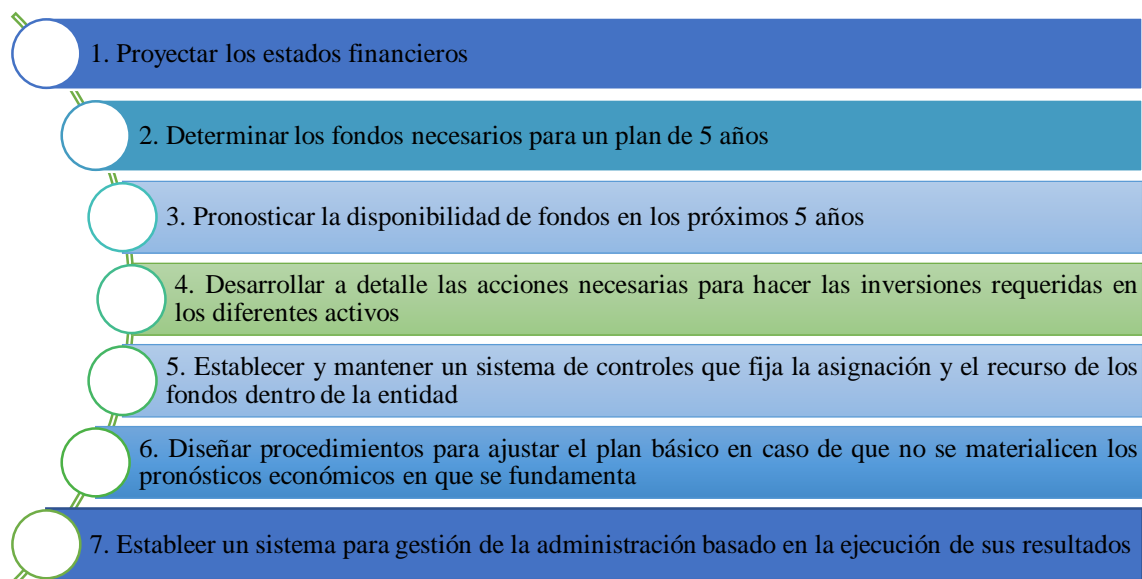


Figura 6-2: Proceso de planeación financiera

Realizado por: Narváez, E. 2019

2.2.7.3 Clasificación de los planes financieros

“Existen los planes financieros de: largo plazo que también se conocen como de financiamiento e inversión y los de corto plazo que por lo común se denominan planes de flujo de efectivo o tesorería y los de emergencia” (Morales & Morales, 2014).

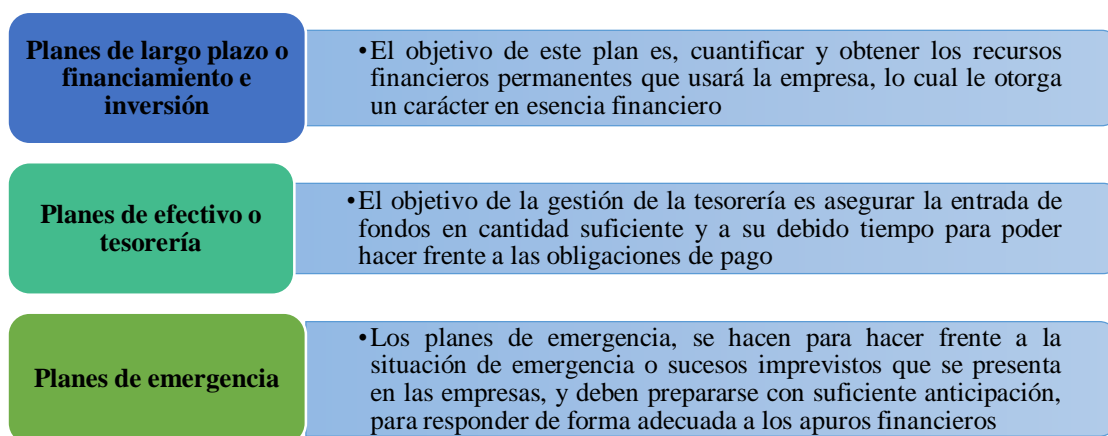


Figura 7-2: Clasificación de los planes financieros

Realizado por: Narváez, E. 2019

2.2.8 Estrategia

La estrategia es la determinación de las metas y objetivos de una empresa a largo plazo, las acciones a emprender y la asignación de recursos necesarios para el logro de dichas metas (Morales & Morales, 2014).

2.2.9 Planeación estratégica

“La planeación estratégica se refiere a planes que abarca a toda la organización y determinan los objetivos generales de la misma” (Robbins & Coulter, 2014, p.223).

2.2.9.1 Importancia de la planeación estratégica

Para (Morales y Morales, 2014), la planeación estratégica observa las posibles alternativas de los cursos de acción en el futuro, y al escoger unas alternativas, éstas se convierten en la base para tomar decisiones presentes; es decir, la esencia de la planeación estratégica consiste en la identificación sistemática de las oportunidades y peligros que surgen en el futuro, los cuales al ser combinados con otros datos importantes proporcionan la base para que una empresa tome mejores decisiones en el presente para explotar las oportunidades y evitar peligros. Planear significa diseñar un futuro deseado e identificar las formas para lograrlo.

Por lo tanto, la importancia de la planeación estratégica radica en establecer los objetivos que la empresa desea conseguir a largo plazo, y se convierten en la guía para desarrollar los planes de acción de mediano y largo plazo que ayudan a lograr objetivos específicos para la empresa. (Morales & Morales, 2014)

2.2.9.2 Elementos de un plan estratégico

Según (Morales y Morales, 2014), un plan estratégico contiene varios elementos, entre ellos:

- ✓ La misión y los objetivos organizacionales.
- ✓ La oferta de bienes, servicios o ambos.
- ✓ Un análisis y estrategias de mercado, incluyendo oportunidades y amenazas, y planes de contingencia.
- ✓ Las estrategias para obtener y utilizar los recursos tecnológicos, productivos, de marketing, financieros y humanos.
- ✓ Las estrategias para emplear y desarrollar las competencias organizacionales y de los empleados.
- ✓ Informes financieros que comprendan proyecciones de pérdidas y ganancias.
- ✓ Indicadores financieros, de producción, de ventas, de desempeño de los trabajadores que ayuden a medir las metas alcanzadas. (Morales & Morales, 2014)

2.2.9.3 Planeación estratégica y planeación financiera

Para (Morales y Morales, 2014), la planeación estratégica y planeación financiera están estrechamente ligadas y esto se puede apreciar en la siguiente figura:

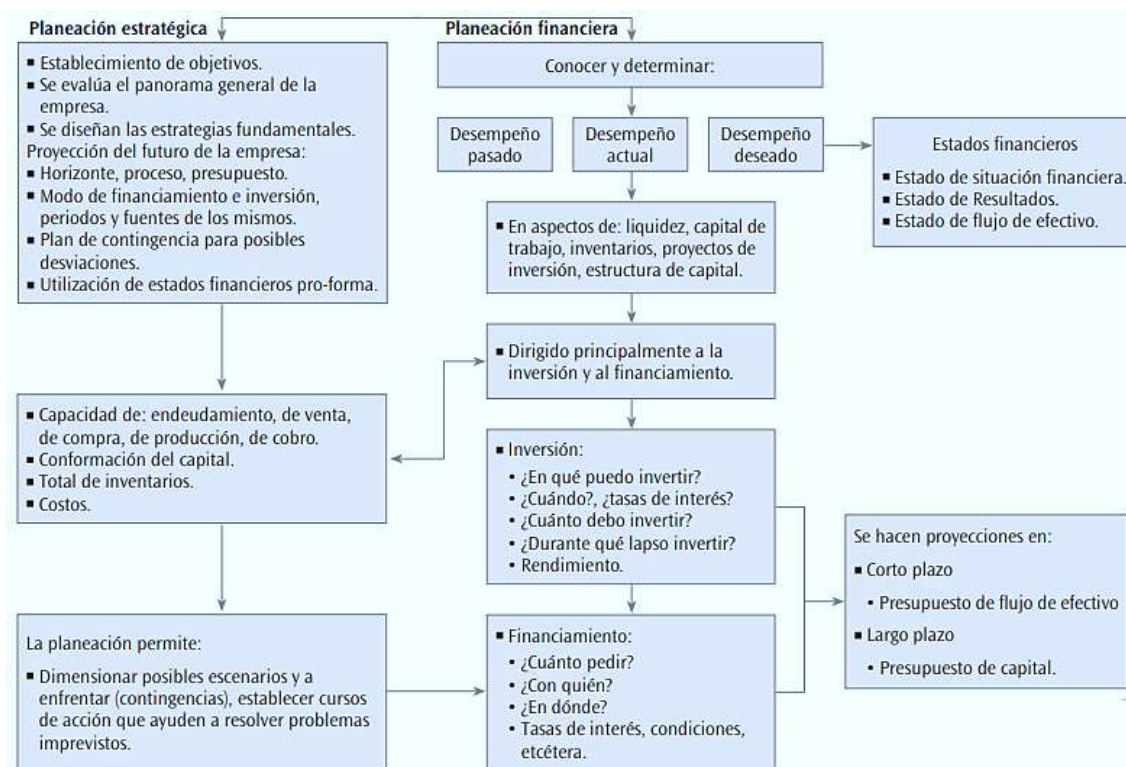


Figura 8-2: Planeación estratégica y planeación financiera

Realizado por: Narváez, E. 2019

2.2.10 Crecimiento económico y financiero

“Una empresa goza de una buena situación económica cuando tiene la capacidad de producir y mantener beneficios en un determinado plazo. Perseverar en buenos resultados es el objetivo básico de la gestión por excelencia” (Sala, 2016).

De acuerdo a (Sala, 2016), una situación financiera saludable es cuando la empresa puede atender oportunamente sus compromisos de pago, ya que la situación financiera está vinculada a las condiciones de liquidez. Es consecuencia de qué tan favorables se presentan las entradas y salidas de efectivo, derivadas de las actividades de operación, inversión y financiamiento.

Ambas situaciones están estrechamente relacionadas la económica y financiera, y lo deseable es que la empresa se encuentre con escenarios positivos en ambos lados. Rentable y solvente = propietarios y acreedores contentos. (Sala, 2016)

2.2.11 Situaciones que afectan a la empresa

“Toda empresa debe trabajar para alcanzar dos propósitos, desde el punto de vista financiero. Estas dos situaciones tan relevantes como el endeudamiento, afectan a la empresa en su desempeño diario y operacional; son ellas, la liquidez y la rentabilidad” (Baena, 2014, pp.22-24).

Liquidez: Es definida como la capacidad financiera de la empresa para generar flujos de fondos y así responder a sus compromisos en el corto plazo, tanto operativos como financieros. El problema inmediato que debe resolver el administrador, gerente o analista financiero, es la deficiencia o el exceso de liquidez. (Baena, 2014, p.22)

Rentabilidad: Es la utilidad, comparada con la inversión u otro rubro de los estados financieros” (Baena, 2014, p.22).

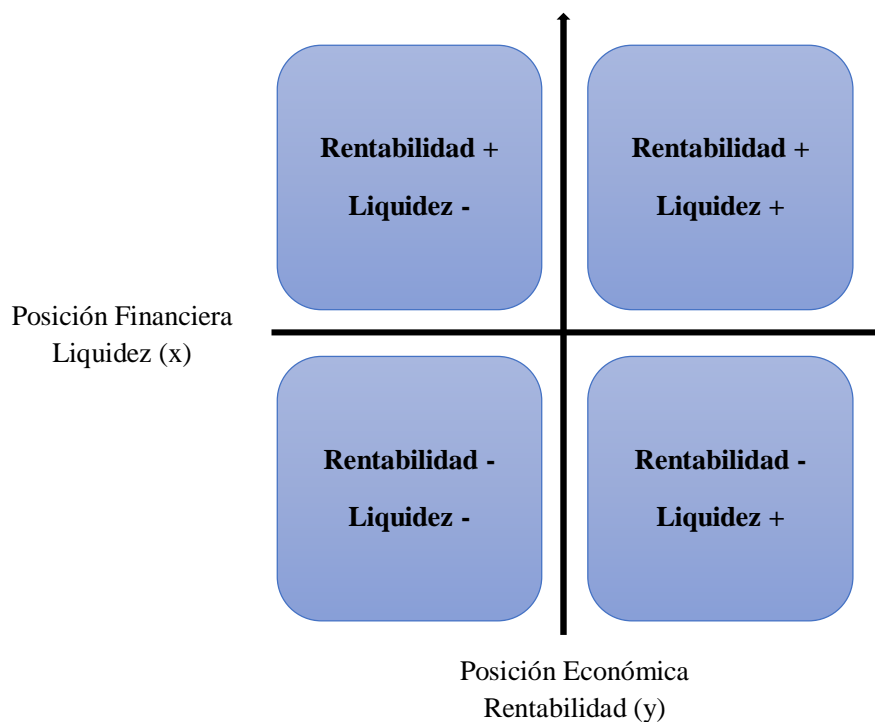


Figura 9-2: Manejo de la Liquidez y Rentabilidad

Realizado por: Narváez, E. 2019

Primera combinación: Cuando la empresa presente rentabilidad (+) y liquidez (+), quiere decir que se encuentra consolidada o en desarrollo, ya que obtienen suficientes utilidades y se genera flujo de efectivo por las actividades operacionales; esto le permite cumplir con los diferentes compromisos adquiridos con anterioridad. Por lo tanto, la empresa debe procurar mantener esta posición financiera y, a su vez, invertir el excedente de caja (ocioso) para que le generen rendimientos adicionales. (Baena, 2014, p.23)

Segunda combinación: Si la empresa cuenta con rentabilidad (+) y no hay suficiente liquidez (-), indica que está en crecimiento o reflujo financiera; es decir, que, aunque se obtienen utilidades, no se genera suficiente flujo de efectivo por sus actividades operacionales para responder por las obligaciones, lo que éste podría generar cobros judiciales por parte de los acreedores. La empresa deberá implementar estrategias de reestructuración de las deudas, tratando de ampliar el período de pagos con los proveedores y refinanciando las obligaciones de corto y largo plazo. También se debe tratar de disminuir el ciclo de inventarios y el período de cobro de la cartera. (Baena, 2014, p.23)

Tercera combinación: Si no hay rentabilidad (-) y tampoco liquidez (-), la empresa se encuentra en una situación crítica o de fracaso empresarial. Hay pérdidas y no se genera flujo de efectivo por sus actividades operacionales. La empresa deberá tratar de fusionarse, reorganizarse o simplemente declararse en reestructuración financiera. (Baena, 2014, pp.23-24)

Cuarta combinación: Si no hay rentabilidad (-) pero cuenta con liquidez (+), la empresa está descapitalizada o en redimensionamiento. Hay pérdidas, pero la entidad las cubre haciendo líquidos sus activos fijos; genera de ésta forma, el flujo de efectivo que le permite cumplir con sus obligaciones y mantenerse en actividad operacional. Aunque el patrimonio de la empresa esté disminuyendo, puede continuar adelante, pero llegará el momento en que no pueda pagar sus deudas y caiga en el cuadrante III. La empresa debe llevar a cabo estudios de mercado y de investigación para la fabricación de nuevos o mejores productos, así como introducir adelantos tecnológicos que le permitan aumentar las ventas y reducir los costos, con la finalidad de obtener utilidades. (Baena, 2014, p.24)

2.2.12 Prestación de servicios

La prestación de servicios es toda actividad orientada a satisfacer una necesidad individual similar; es decir, tiene la finalidad de satisfacer una necesidad de carácter general de manera continua.

2.2.12.1 Servicio al cliente

Servicio o atención al cliente, hace referencia cuando una entidad da un buen trato, es amable o presta un buen servicio personalizado a su cliente con la finalidad que se sienta cómodo, seguro y en confianza con la atención que percibe.

2.2.12.2 Servicio público

La comercialización de derivados del petróleo o derivados del petróleo y sus mezclas con biocombustibles, de acuerdo con el artículo 68 de la Ley de Hidrocarburos, es un servicio público que deberá ser prestado respetando los principios señalados en la Constitución de la República. Este servicio no podrá suspenderse, salvo caso fortuito o fuerza mayor debidamente aceptado por la ARCH. (Agencia de regulación y control hidrocarburífero (ARCH), 2015)

2.2.12.3 Estación de servicios

“Establecimiento que además de ser gasolinera presta otros servicios adicionales, como los siguientes: lavadora, vulcanizadora, mini mercado” (Control de hidrocarburos, 2013).

2.2.12.4 Gasolinera

“Establecimiento destinado únicamente para la venta de combustibles líquidos derivados de hidrocarburos, biocombustibles y sus mezclas o aquellas mezclas mixtas, que expenden combustibles líquidos derivados de los hidrocarburos y GLP para el segmento automotriz” (Control de hidrocarburos, 2013).

2.2.13 Normativa técnica y de seguridad de las estaciones de servicio

Según la (ARCH, 2019), la normativa técnica y de seguridad de las estaciones de servicio son:

2.2.13.1 Estándares de diseño, construcción y servicio

- a) Logotipo y colores de la comercializadora.
- b) Luminarias zonas despacho, descarga, acceso y salida (ARCH, 2019).

2.2.13.2 Área de abastecimiento

- a) Número de islas.
- b) La zona de despacho debe consistir en una losa de hormigón armado.
- c) Canaleta perimetral zona de despacho.
- d) Trampa de grasas y aceites (ARCH, 2019).

2.2.13.3 Dispensadores / Surtidores

Dispensadores con sus respectivas instalaciones eléctricas internas con protección antichispa y antiexplosivas, placas de identificación, válvulas de impacto, y colores de capuchones de pistolas (ARCH, 2019).

2.2.13.4 Área de almacenamiento

- a) Tanques de almacenamiento con sus respectivos tubos y válvulas de venteo.
- b) Los tanques de almacenamiento deben disponer de colores en las bocas de descarga, tubos y válvulas de venteo en buen estado e identificadas con sus respectivos colores. (ARCH, 2019)

2.2.13.5 Área de descarga

- a) Canaleta perimetral en el área de descarga.
- b) Contenedores de derrames y cierre hermético (ARCH, 2019).

2.2.13.6 Servicios complementarios

- a) Servicios complementarios (tótem de precios, agua, aire).
 - ✓ Un compresor.
 - ✓ Un generador eléctrico.
- b) Señalización/seguridad, pinza a tierra en zona de descarga, recipiente de desechos contaminados, sistema contra incendios e instalaciones eléctricas (zona despacho y descarga).
- c) Extintores en la isla de despacho y en la zona de descarga. (ARCH, 2019)

2.2.13.7 Baterías sanitarias

- a) Baterías sanitarias hombres, mujeres, que cumplan con la normativa técnica vigente.
- b) Baterías sanitarias P.C.E. que cumplan con la normativa técnica vigente.

Mediante el cumplimiento de estos requisitos se garantiza el buen servicio y sobre todo la seguridad de los ciudadanos. (ARCH, 2019)

2.2.14 Análisis FODA

Es una sigla que significa Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Es el análisis de variables controlables (las debilidades y fortalezas que son internas de la organización y por lo tanto se puede actuar sobre ellas con mayor facilidad), y de variables no controlables (las oportunidades y amenazas las presenta el contexto y la mayor acción que podemos tomar con respecto a ellas es preverlas y actuar a nuestra conveniencia). (Sánchez, 2014)

2.2.15 Matriz de evaluación de los factores internos (MEFI)

Según (Ponce, 2006), esta herramienta resume y evalúa las fortalezas y las debilidades principales en las distintas áreas funcionales de una empresa u organización, al igual que proporciona una base para identificar y evaluar las relaciones entre estas áreas.

Esta matriz se elabora de acuerdo a los siguientes pasos:

1. Asignar un peso que vaya desde 0,0 (No es importante) a 1 (Muy importante) a cada factor.
El valor asignado a determinado factor indica la importancia relativa del factor para que sea exitoso en la industria de la empresa. Sin importar el número de factores seleccionados la sumatoria de todos los valores debe ser igual a 1.
2. Asignar una clasificación de 1 a 4 a cada factor según el orden, donde 1 es (poco importante), 2 (moderadamente importante), 3 (bastante importante), 4 (muy importante).
3. Multiplique el peso de cada factor por su clasificación para determinar un valor ponderado para cada variable.
4. Finalmente, sume los valores ponderados de cada variable para determinar el valor ponderado total de la empresa.

Sin importar cuántos factores estén incluidos en la MEFI, el puntaje de valor total varía entre 1,00 y 4,00; siendo el promedio de 2,50. Si el total ponderado es menor a 2,50 entonces tenemos una organización débil en lo interno. Si por el contrario es mayor a 2,50 estamos hablando de una organización con posición fuerte en lo interno. (Ponce, 2006)

2.2.16 Matriz de evaluación de los factores externos (MEFE)

De acuerdo a (Ponce, 2006), una matriz de evaluación de los factores externos (MEFE) permite a los estrategas resumir y evaluar la información económica, social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, legal, tecnológica y competitiva.

Para elaborar esta matriz se considera los siguientes pasos:

1. Asignar un peso que vaya desde 0,0 (No es importante) a 1 (Muy importante) a cada factor. Sin importar el número de factores seleccionados la sumatoria de todos los valores debe ser igual a 1.
2. Asignar una clasificación de 1 a 4 a cada factor según el orden, donde 1 es (poco importante), 2 (moderadamente importante), 3 (bastante importante), 4 (muy importante).
3. Multiplique el peso de cada factor por su clasificación para determinar un valor ponderado para cada variable.
4. Finalmente, sume los valores ponderados de cada variable para determinar el valor ponderado total de la empresa.

Sin importar cuántos factores estén incluidos en la MEFE, el puntaje mínimo es 1,00 y el máximo 4,00; siendo el promedio 2,50. Si el total ponderado es menor a 2,50 entonces tenemos que la organización no está respondiendo adecuadamente a las oportunidades y amenazas existentes; mientras que si el total ponderado es mayor a 2,50 estamos hablando de una organización que está respondiendo pertinentemente a las oportunidades y amenazas existentes. (Ponce, 2006)

2.2.17 Matriz interna externa (MIE)

La matriz Interna Externa representa una herramienta para evaluar a una organización, tomando en cuenta sus factores internos (fortalezas y debilidades) y sus factores externos (oportunidades y amenazas), cuantificando un índice que se puede graficar y ubicar en uno de los nueve cuadrantes de dicha matriz.

Para construir esta matriz; en el eje x se coloca los totales ponderados de la matriz de evaluación de los factores internos (MEFI) y los totales ponderados de la matriz de evaluación de factores externos (MEFE) en el eje y. Si la entidad se encuentra en los cuadrantes I, II o IV se recomienda crecer y construir; si se encuentra en los cuadrantes III, V o VII es recomendable conservar y mantener; mientras que si está en los cuadrantes VI, VIII y IX se debe cosechar o desinvertir. (Ponce, 2006)

Tabla 8-2: Cuadrantes de la matriz interna externa

I	II	III
IV	V	VI
VII	VIII	IX

Fuente: (Ponce, 2006)

Realizado por: Narváez, E. 2019

2.3 Idea a defender

El diseño de un Modelo de Gestión Financiera permitirá mejorar el crecimiento económico y financiero en la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P. Riobamba – Chimborazo, para el año 2020.

2.4 Variables

2.4.1 Variable Independiente

Modelo de Gestión Financiera

2.4.2 Variable Dependiente

Crecimiento económico y financiero

CAPÍTULO III: MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 Modalidad de la investigación

3.1.1 Cualitativo

“Se orienta a profundizar en el estudio de casos específicos, su preocupación prioritariamente es cualificar, describir e interpretar el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos que están dentro de la situación estudiada” (Bernal, 2016, p.97).

3.1.2 Cuantitativo

Se fundamenta en la medición de características de los fenómenos sociales, por lo que supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Tiende a generalizar y normalizar resultados. (Bernal, 2016, p.72)

3.2 Tipos de investigación

3.2.1 Investigación Descriptiva

Es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto. Ésta investigación se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental. (Bernal, 2016, pp.143-144)

3.2.2 Investigación Documental

Depende fundamentalmente de la información que se obtiene o se consulta en documentos, entendiendo por éstos todo material al que se puede acudir como fuente de referencia. Las principales fuentes documentales son: documentos escritos (libros, periódicos, revistas, conferencias escritas, etc.), documentos filmicos (películas, diapositivas, etc.) y documentos grabados (discos, cintas, casetes, disquetes, etc.). (Bernal, 2016, p.146)

3.2.3 Investigación de Campo

Son estudios que se realizan en el medio donde se desarrolla el problema. La ventaja principal de este tipo de estudios es que, si la muestra es representativa, se pueden hacer generalizaciones

acerca de la totalidad de la población, con base en los resultados obtenidos en la población muestreada. (Münch & Ángeles, 2015, p.29-30)

3.2.4 Investigación Exploratoria

Este tipo de investigación se utiliza para examinar un tema de investigación poco estudiado, del cual se tiene muchas dudas; ayuda a obtener información para realizar una investigación más completa en un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados. (Hernández et al., 2014, p.79)

3.2.5 Investigación Explicativa

Es aquella que pretende la búsqueda o el descubrimiento que son desconocidos a los problemas planteados. Este tipo de investigación procede en forma sistemática al estudiarse un fenómeno y conduce a la relación causa-efecto de las variables (grado de dependencia) ante una teoría que la soporta como punto de partida (Bavaresco, 2013, p.27)

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

“Población es un conjunto de sujetos o elementos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (Bernal, 2016, p.210).

3.3.2 Muestra

“La muestra hace referencia a una parte de la población que se selecciona y de la que se obtiene la información para el desarrollo de la investigación” (Bernal, 2016, p.211).

En el presente trabajo de titulación se aplicó una encuesta a los clientes de la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., así como también al personal administrativo y financiero, y a más de ello se realizó una entrevista a la Gerente para obtener mayor información, la misma que nos permite tener una mejor perspectiva de la entidad.

- **Personal del área administrativa y financiera**

No es necesario realizar el cálculo de la muestra debido a que la población no es extensa, por lo tanto, se trabajará con la totalidad de cuatro personas que laboran en el área administrativa y financiera de la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., las mismas que conforman el universo de estudio.

- **Clientes de la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P.**

Tabla 1-3: Clientes de la gasolinera

CLIENTES	TOTAL
Clientes diarios	1.650
Clientes mensuales	49.500
Clientes al año	594.000

Fuente: Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P.

Realizado por: Narváez, E. 2019

Para este trabajo de investigación, se tomó como población a los clientes atendidos durante el año.

Muestra población finita

Fórmula:

$$n = \frac{Nz^2pq}{e^2(N-1) + z^2pq}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población

z= Nivel de confianza deseado → 95% = 1,96

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito) → 0,5

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso) → 0,5

e= Nivel de error dispuesto a cometer → 5% = 0,05

$$n = \frac{(594.000)(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,05)^2(594.000 - 1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = 384$$

Se trabajará con una muestra de 384 personas, las mismas que representan a la población objeto de estudio.

3.4 Métodos, técnicas e instrumentos

3.4.1 Métodos

“El método es un medio para alcanzar un objetivo; por lo tanto, el método científico es un conjunto de reglas para obtener con mayor facilidad el conocimiento científico” (Münch & Ángeles, 2015, p.14).

3.4.1.1 Inductivo – Deductivo

Éste es un método de inferencia basado en la lógica y relacionado con el estudio de hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general). (Navarro, 2014)

3.4.1.2 Método Analítico – Sintético

“Este método estudia los hechos, al partir de la descomposición del objeto de estudio en sus partes para estudiarlas de manera individual (análisis) y luego se integran para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis)” (Navarro, 2014).

Se utiliza estos métodos en el presente trabajo pues a partir de la observación, interpretación y análisis de los datos recolectados en función de las finanzas de la organización, se pueden obtener conclusiones y tomar decisiones que orienten a la empresa.

3.4.2 Técnicas

Las técnicas hacen referencia al conjunto de instrumentos y medios a través de los cuales se efectúa el método; es decir, la técnica propone las normas para ordenar las etapas del proceso de investigación; proporciona instrumentos de recolección, clasificación, medición, correlación y análisis de datos. (Münch & Ángeles, 2015, p.14)

3.4.2.1 Encuesta

“La encuesta es una técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra, mediante el uso del cuestionario o de la entrevista” (Münch & Ángeles, 2015, p.72).

3.4.2.2 Observación directa

La observación directa es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma ordenada, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, de acuerdo a los objetivos de investigación establecidos con anterioridad. (Arias, 2012, p.69)

3.4.2.3 Entrevista

La entrevista es una técnica que consiste en recoger información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador y entrevistado, en el cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador. (Bernal, 2016, p.252)

3.4.3 Instrumentos

“Los instrumentos para recabar información son cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información que será procesada, analizada e interpretada posteriormente” (Arias, 2012, p.68).

3.4.3.1 Cuestionario

“El cuestionario es un formato redactado en forma de interrogatorio donde se obtiene información acerca de las variables que se van a investigar” (Münch & Ángeles, 2015, p.73).

3.4.3.2 Instrumentos para la observación

“En la observación se emplean instrumentos tales como: diario de campo, libreta o cuaderno de notas, cámara fotográfica y de video” (Arias, 2012).

3.4.3.3 Guía de entrevista

La guía de entrevista tiene como finalidad obtener información necesaria para comprender de manera completa y profunda el fenómeno de estudio que gira en torno a un tema particular y puede dar cabida a nuevas preguntas que nos permitan obtener mayor información que facilite la investigación. (Hernández et al., 2014, p.424)

3.5 Resultados

3.5.1 Entrevista a la gerente

Entrevista dirigida a la Gerente de la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., Economista Francisca Cazorla.

1. ¿La Gasolinera tiene una adecuada estructura orgánica que contribuya al cumplimiento de los objetivos?

No tiene, debido principalmente a las cortas gestiones de los Gerente que en los últimos 5 años han estado a cargo alrededor de 6 gerentes, por otro lado, no cuenta con un plan estratégico que permita ligar objetivos con la gestión, existen problemas operativos urgentes que deben ser atendidos y en la medida que se resuelvan, también serán atendidos los instrumentos de gestión.

2. ¿La Gasolinera cuenta con un adecuado manual de funciones? ¿Hace que tiempo se modificó?

El manual de funciones fue modificado en el 2018, sin embargo, no está considerada la política de gestión por procesos, inherente a la administración pública. Hasta ahora las funciones no se han asignado de manera lógica ni en base a las competencias de cada cargo, solo se han encomendado en base a necesidades sin observar normativas.

3. ¿Cuál es el sistema de gestión operativa y financiera que maneja actualmente? ¿Este sistema le permite manejar las compras y ventas de manera eficiente?

La gestión operativa a partir del 2019, se realiza en base a lo que respecta la planificación de empresas públicas, regida por tres instrumentos básicos: Plan Operativo Anual, Presupuesto de Ingresos y Gastos; Plan Anual de Compras. Estas herramientas no se limitan a compras y ventas sino al cumplimiento de objetivos susceptibles de ser evaluados a nivel de gestión y financieros.

4. ¿Cuál es el presupuesto de ingresos y egresos asignado para este año? ¿De acuerdo a las ventas que tiene, cree usted que se está obteniendo una rentabilidad aceptable?

- El presupuesto de ingresos y egresos asignado para el año 2019 es de \$ 3.536.275,83.
- Según el resultado del ejercicio del año 2018 con un valor de \$ 33.427,55; sí se está obteniendo una rentabilidad aceptable.

Para mayor información a continuación se detallan los índices financieros que se aplican en la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P.

Índices financieros:

Tabla 2-3: Índices Financieros

RAZONES FINANCIERAS	DETALLE	VALOR	REFERENCIA	VALORACIÓN CUALITATIVA
Liquidez	Razón corriente = Activo corriente/pasivo corriente	2,63	>1	Positiva
Eficiencia	Margen Bruto de utilidad = (Utilidad Bruta/Ventas Netas) x 100	1,06	>1	Positiva
Endeudamiento	Endeudamiento = Pasivo total con terceros/Activo Total	0,31	<1	Positiva

Fuente: Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P.

Realizado por: Narváez, E. 2019

- Los índices financieros analizados muestran un resultado positivo, siendo la empresa pública una empresa óptima, en razón de: liquidez, eficiencia y endeudamiento.

5. ¿Cuenta la Gasolinera con capital de trabajo suficiente y liquidez oportuna para atender sus compromisos?

Sí, en la pregunta anterior se analiza el índice de liquidez del año 2018; que dio como resultado un valor de \$ 2,63.

6. ¿La Gasolinera se encuentra en una situación financiera sana que le permita seguir creciendo?

Si, sin embargo, es necesaria una auditoria a los estados financieros, debido a cuentas que no están claras y reflejan inconsistencias.

7. ¿Qué herramientas utiliza usted para evaluar la situación económica y financiera de la Gasolinera y para la toma de decisiones?

Indicadores financieros, en base la información financiera mensual, que se relaciona con factores exógenos como la situación económica que actualmente vive el país.

8. ¿De qué manera ayudará a la Gasolinera un Modelo de Gestión Financiera?

Toda herramienta de gestión es importante en cualquier organización, ya que permite realizar las actividades y encadenarlas para el logro de objetivos, un modelo de gestión financiera permitirá evaluar y corregir las acciones.

3.5.2 Encuesta al personal administrativo y financiero

Encuesta dirigida al personal del área administrativa y financiera de la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P.; trabajando con un total de cuatro personas.

1. ¿El estado de resultados le indica ganancias o pérdidas?

Tabla 3-3: El estado de resultados le indica

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Ganancias	4	100
Pérdidas	0	0
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuestas al personal administrativo y financiero

Realizado por: Narváez, E. 2019



Gráfico 1-3: El estado de resultados le indica ganancias o pérdidas

Fuente: Tabla 3-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

El personal tanto administrativo como financiero de la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., los mismos que corresponden al 100% de encuestados, manifestaron que el estado de resultados correspondiente al año 2018 les indicó ganancias.

2. ¿La rentabilidad generada por la Gasolinera que destino tiene?

Tabla 4-3: Destino de la rentabilidad

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Inversión	1	25
Reinversión	3	75
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuestas al personal administrativo y financiero

Realizado por: Narváez, E. 2019

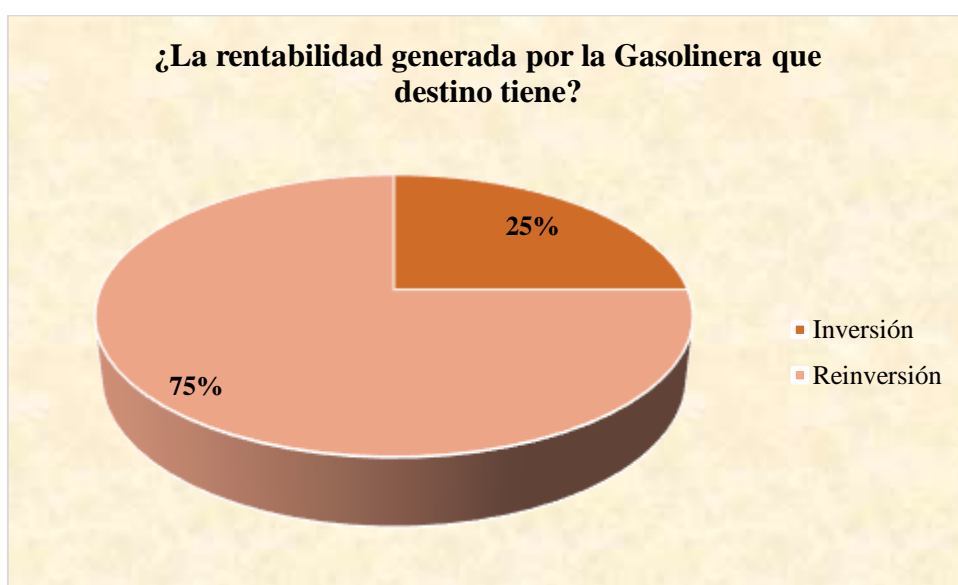


Gráfico 2-3: Destino de la rentabilidad

Fuente: Tabla 4-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

Según la encuesta aplicada, el 75% de los empleados mencionan que la rentabilidad generada por la gasolinera tiene como destino la reinversión mientras que el 25% considera que se destina a la inversión.

3. ¿Dónde mantiene inversiones actualmente la Gasolinera?

Tabla 5-3: Inversiones de la Gasolinera

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Bancos	0	0
Cooperativas	0	0
Mercado de valores	0	0
Otros	0	0
Ninguno	4	100
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuestas al personal administrativo y financiero

Realizado por: Narváez, E. 2019

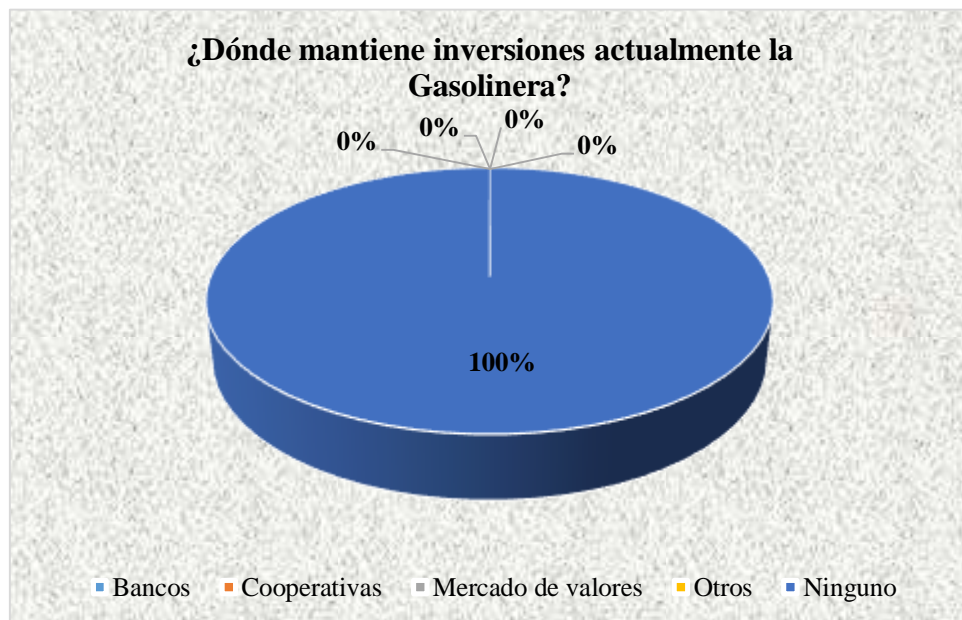


Gráfico 3-3: Inversiones de la Gasolinera

Fuente: Tabla 5-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

El personal encuestado de la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., de forma unánime lo que corresponde al 100% manifestaron que la gasolinera actualmente no tiene inversiones en lo que respecta a los Bancos, Cooperativas, Mercado de valores u otras entidades.

4. ¿Qué rendimientos recibe por sus inversiones?

Tabla 6-3: Rendimiento de la inversión

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
1% - 3%	0	0
4% - 6%	0	0
7% - 10%	0	0
Ninguno	4	100
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuestas al personal administrativo y financiero

Realizado por: Narváez, E. 2019



Gráfico 4-3: Rendimiento de la inversión

Fuente: Tabla 6-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

El 100% del personal encuestado manifestaron que no reciben ningún rendimiento en las inversiones, debido a que no mantienen inversiones.

5. ¿Existe un presupuesto de compras para la Gasolinera?

Tabla 7-3: Existencia de un presupuesto de compras

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Si	4	100
No	0	0
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuestas al personal administrativo y financiero

Realizado por: Narváez, E. 2019

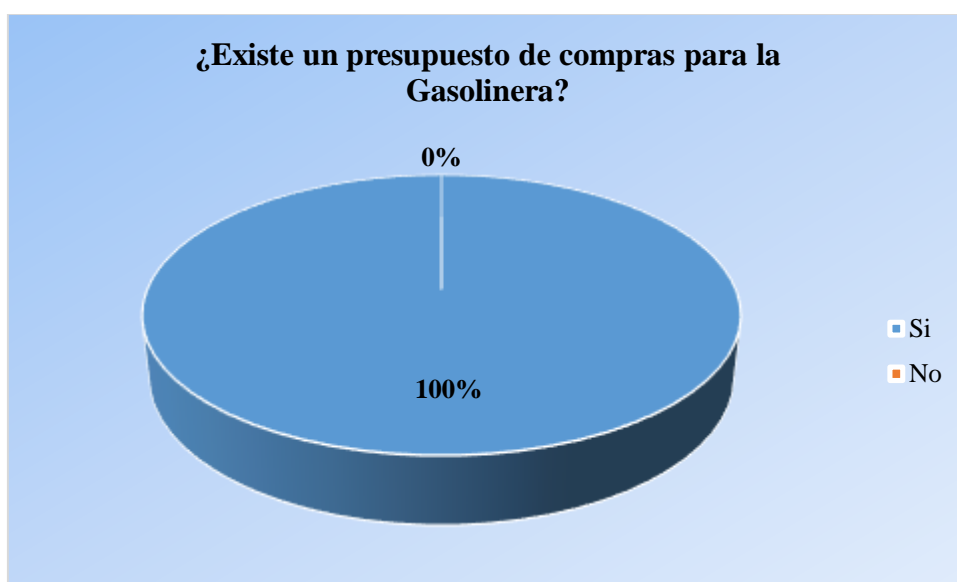


Gráfico 5-3: Existencia de un presupuesto de compras

Fuente: Tabla 7-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

De forma unánime el 100% de las personas encuestadas dieron a conocer que si existe un presupuesto de compras anual; el mismo que se maneja con un valor de 2'952.717,47 dólares.

6. ¿La Gasolinera otorga créditos a sus clientes?

Tabla 8-3: Créditos a los clientes

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Si	4	100
No	0	0
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuestas al personal administrativo y financiero

Realizado por: Narváez, E. 2019

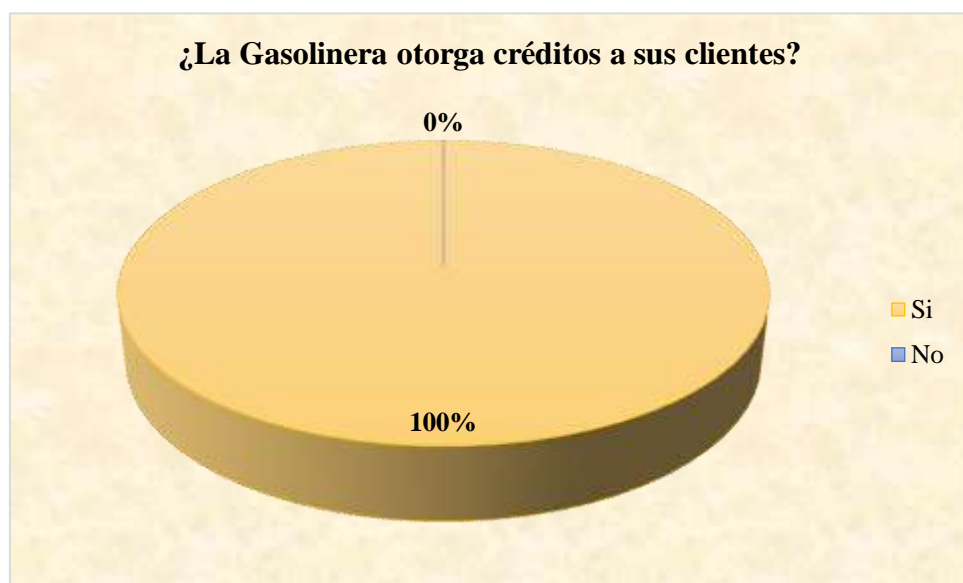


Gráfico 6-3: Créditos a los clientes

Fuente: Tabla 8-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

Según la encuesta aplicada se ha podido determinar que el 100% del personal encuestado ha manifestado que la gasolinera sí otorga crédito a sus clientes internos, por lo tanto, se puede mencionar que las ventas que realiza la gasolinera son el 80% a crédito con un plazo de 30 días y el 20% en efectivo.

7. ¿Qué tan importante es para usted el análisis financiero en la toma de decisiones?

Tabla 9-3: Importancia del análisis financiero

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Muy importante	4	100
Poco importante	0	0
Sin importancia	0	0
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuestas al personal administrativo y financiero

Realizado por: Narváez, E. 2019

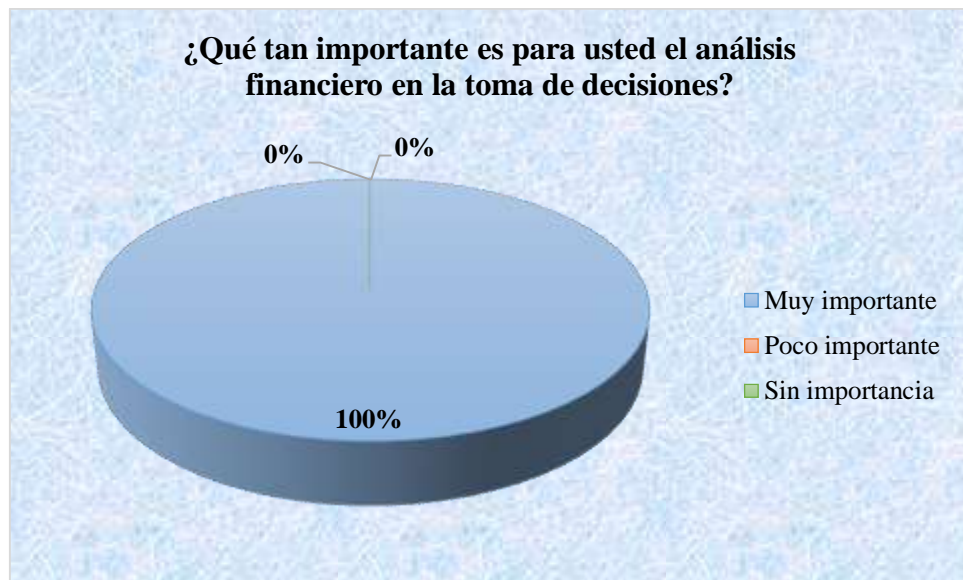


Gráfico 7-3: Importancia del análisis financiero

Fuente: Tabla 9-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

El 100% del personal administrativo y financiero encuestado manifestaron que el análisis financiero para la toma de decisiones es muy importante.

8. ¿Usted aplica indicadores para medir la gestión financiera de la Gasolinera?

Tabla 10-3: Aplica indicadores para medir la gestión financiera

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Si	4	100
No	0	0
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuestas al personal administrativo y financiero

Realizado por: Narváez, E. 2019



Gráfico 8-3: Aplica indicadores para medir la gestión financiera

Fuente: Tabla 10-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

El personal encuestado de la gasolinera, de forma unánime lo que corresponde al 100% manifestaron que aplican indicadores tales como: Liquidez, Eficiencia y Endeudamiento para medir la gestión financiera de la entidad.

9. ¿Al contar con información financiera oportuna, en qué medida podría mejorar la toma de decisiones en la Gasolinera?

Tabla 11-3: Información financiera oportuna

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Alta	4	100
Media	0	0
Baja	0	0
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuestas al personal administrativo y financiero

Realizado por: Narváez, E. 2019



Gráfico 9-3: Información financiera oportuna

Fuente: Tabla 11-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

El 100% del personal encuestado manifestaron que al contar con información financiera oportuna se podría mejorar altamente la toma de decisiones en la gasolinera.

10. ¿A su criterio, un modelo de Gestión Financiera en la Gasolinera de qué manera ayudará en su operatividad?

Tabla 12-3: Un modelo de gestión financiera ayudará a la gasolinera

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Tomar decisiones oportunas	2	50
Mejor toma de decisiones	1	25
Tomar acciones	1	25
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuestas al personal administrativo y financiero

Realizado por: Narváez, E. 2019

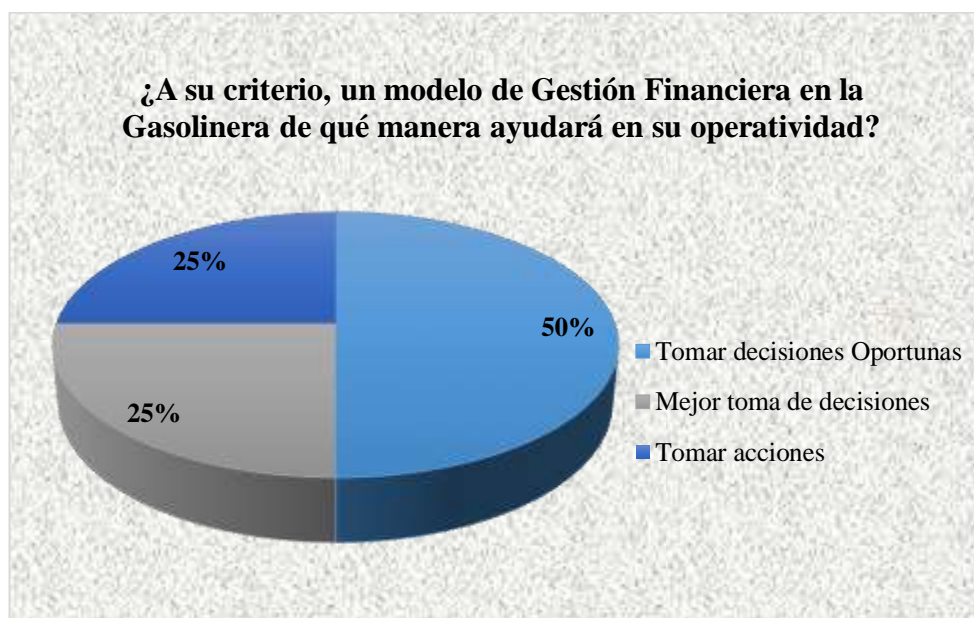


Gráfico 10-3: Un modelo de gestión financiera ayudará a la gasolinera

Fuente: Tabla 12-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

El 50% del personal encuestado manifestaron que un modelo de Gestión Financiera en la gasolinera ayudará a tomar decisiones oportunas, mientras que el 25% dio a conocer que ayudará a mejorar la toma de decisiones y el 25% restante manifestó que ayudará a tomar acciones.

11. ¿Un modelo de Gestión Financiera adecuado para la Gasolinera, qué impacto cree usted que generará?

Tabla 13-3: Impacto de un modelo de gestión financiera

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Crecimiento económico	2	50
Crecimiento financiero	2	50
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuestas al personal administrativo y financiero

Realizado por: Narváez, E. 2019

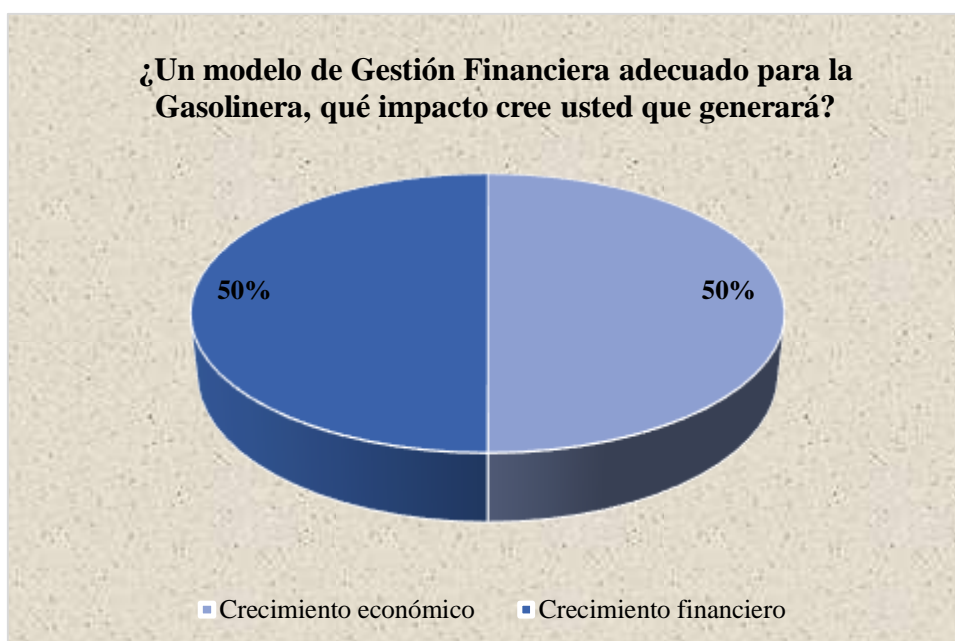


Gráfico 11-3: Impacto de un modelo de gestión financiera

Fuente: Tabla 13-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

De acuerdo a las encuestas aplicadas al personal administrativo y financiero de la gasolinera se ha podido determinar que el 50% de los encuestados manifestaron que un modelo de gestión financiera adecuado para la gasolinera tendrá un impacto en el crecimiento económico ya que permitiría conocer con exactitud la solvencia de la entidad mientras que el 50% restante dio a conocer que tendrá un impacto en el crecimiento financiero y se podría determinar la liquidez y facilitar el análisis en base a los resultados.

3.5.3 Encuesta a los clientes

Encuesta dirigida a los clientes de la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P.

1. ¿Está satisfecho con la atención recibida en la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P.?

Tabla 14-3: Satisfacción de la atención recibida

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Si	384	100
No	0	0
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuestas a los clientes

Realizado por: Narváez, E. 2019

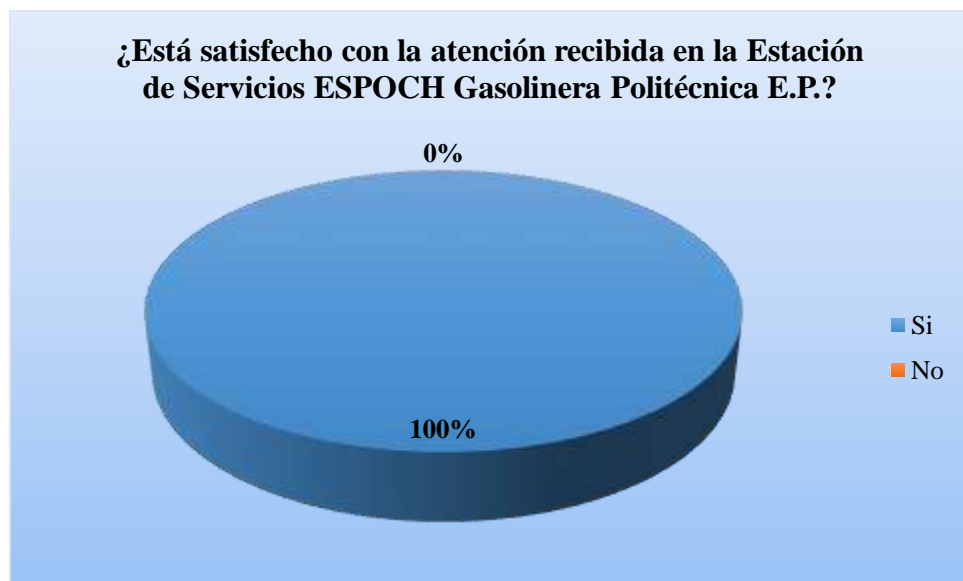


Gráfico 12-3: Satisfacción de la atención recibida

Fuente: Tabla 14-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

De forma unánime, el 100% de los clientes de la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., manifestaron que se encuentran satisfechos con la atención que esta entidad brinda.

2. ¿Cuál de los siguientes combustibles adquiere usted en ésta Gasolinera?

Tabla 15-3: Combustibles que adquieren los clientes

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Gasolina extra	307	80
Gasolina súper	57	15
Diésel	20	5
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuestas a los clientes

Realizado por: Narváez, E. 2019

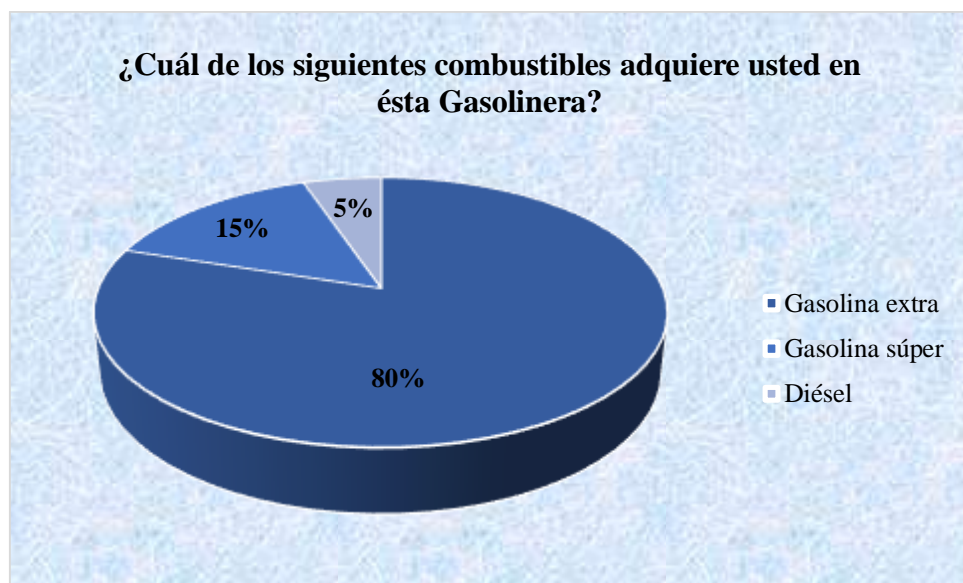


Gráfico 13-3: Combustibles que adquieren los clientes

Fuente: Tabla 15-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

Según la encuesta aplicada se ha podido determinar que el 80% de los clientes de la gasolinera adquieren gasolina extra, mientras que el 15% compran gasolina súper y el 5% restante adquieren diésel.

3. ¿Con qué frecuencia realiza usted el abastecimiento de combustible en ésta Gasolinera?

Tabla 16-3: Frecuencia del abastecimiento

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
1-3 veces a la semana	154	40
4-6 veces a la semana	134	35
Más de 7 veces a la semana	96	25
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuestas a los clientes

Realizado por: Narváez, E. 2019

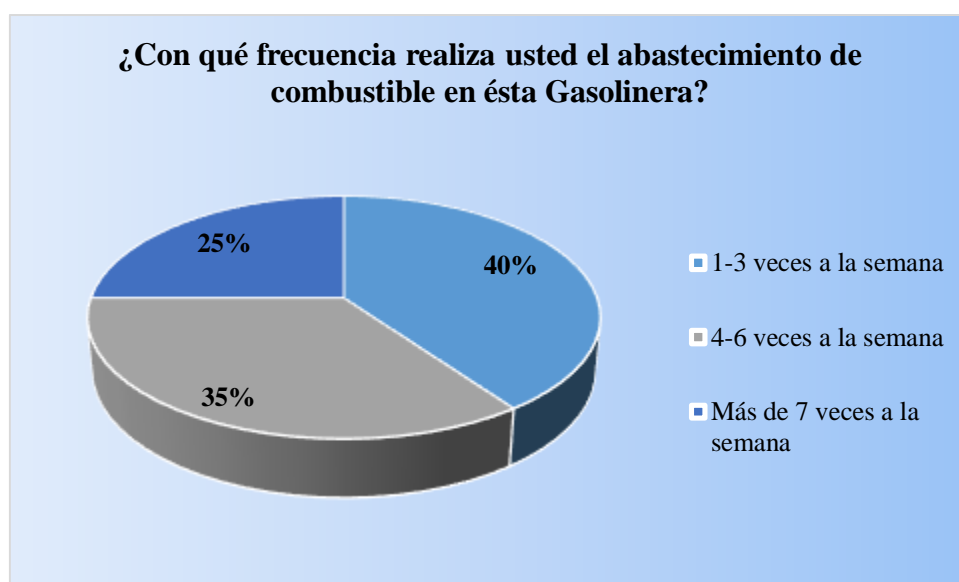


Gráfico 14-3: Frecuencia del abastecimiento

Fuente: Tabla 16-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada se ha podido determinar que el 40% de los clientes de la gasolinera realizan el abastecimiento de combustible entre una y tres veces a la semana, mientras que el 35% manifestaron que el abastecimiento lo hacen entre cuatro y seis veces a la semana, y el 25% de los clientes encuestados dieron a conocer que el abastecimiento lo realizan más de siete veces a la semana.

4. ¿Considera usted que la calidad en el desempeño del servicio, de los equipos y del personal que brinda la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P.? es

Tabla 17-3: Calidad en el desempeño del servicio

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Excelente	192	50
Muy bueno	192	50
Bueno	0	0
Malo	0	0
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuestas a los clientes

Realizado por: Narváez, E. 2019

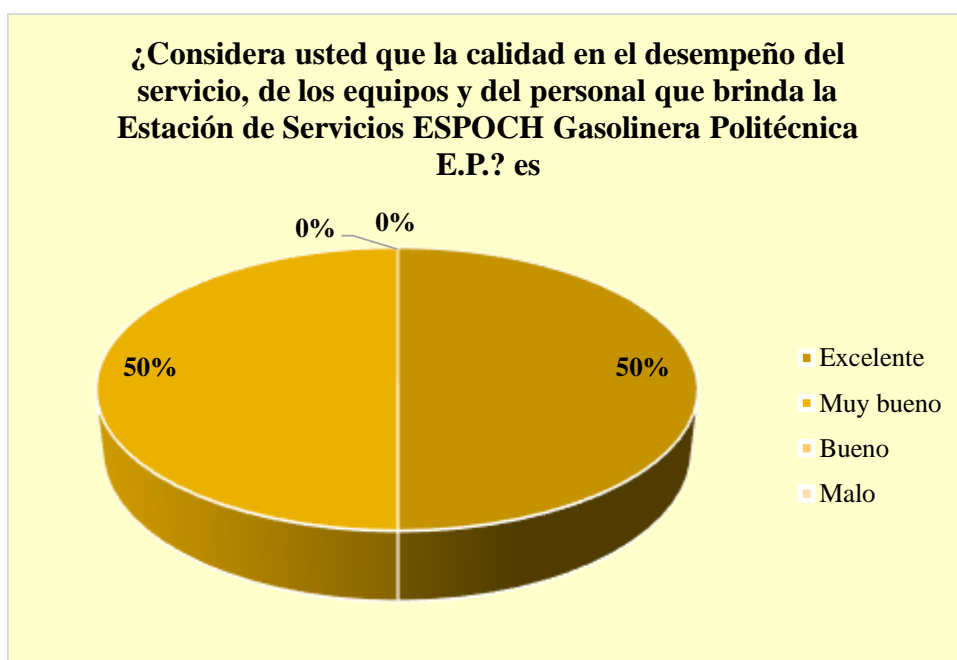


Gráfico 15-3: Calidad en el desempeño del servicio

Fuente: Tabla 17-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

Según la encuesta aplicada se ha podido determinar que el 50% de los clientes de la gasolinera manifiestan que la calidad en el desempeño del servicio, de los equipos y del personal que brinda es excelente mientras que el 50% restante dieron a conocer que la calidad en el desempeño del servicio, de los equipos y del personal que brinda la gasolinera es muy bueno.

5. ¿En cuáles de los siguientes aspectos cree usted que la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., le brinda calidad?

Tabla 18-3: Aspectos en los que la gasolinera le brinda calidad

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Medida	173	45
Precio	98	26
Atención las 24H	20	5
Calidad de servicio	93	24
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuestas a los clientes

Realizado por: Narváez, E. 2019

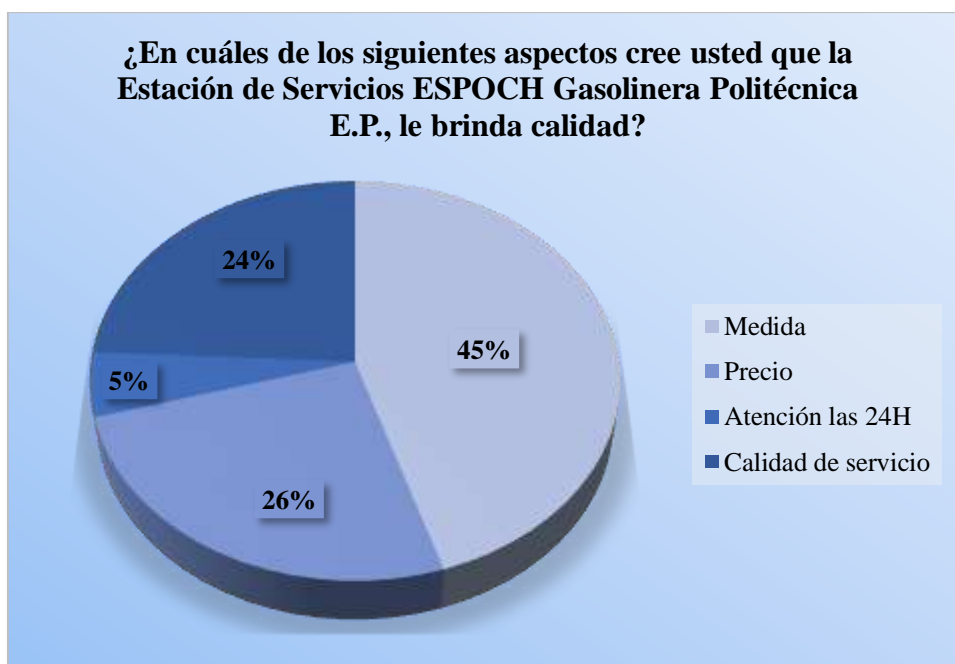


Gráfico 16-3: Aspectos en los que la gasolinera le brinda calidad

Fuente: Tabla 18-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada se ha podido determinar que el 45% de los clientes de la gasolinera manifiestan que el aspecto en el cual la gasolinera le brinda calidad es en la medida, mientras que un 26% manifestaron que la calidad se ve reflejada en el precio, un 24% de clientes dicen que se refleja en la calidad del servicio y por último un 5% dan a conocer que la calidad se determina en la atención las 24H.

6. ¿Qué aspecto intervino en usted para preferir a la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P. del resto de E/S de la ciudad de Riobamba?

Tabla 19-3: Aspectos que intervienen en el cliente

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Confianza	164	43
Seguridad	38	10
Calidad	38	10
Ubicación	144	37
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuestas a los clientes

Realizado por: Narváez, E. 2019

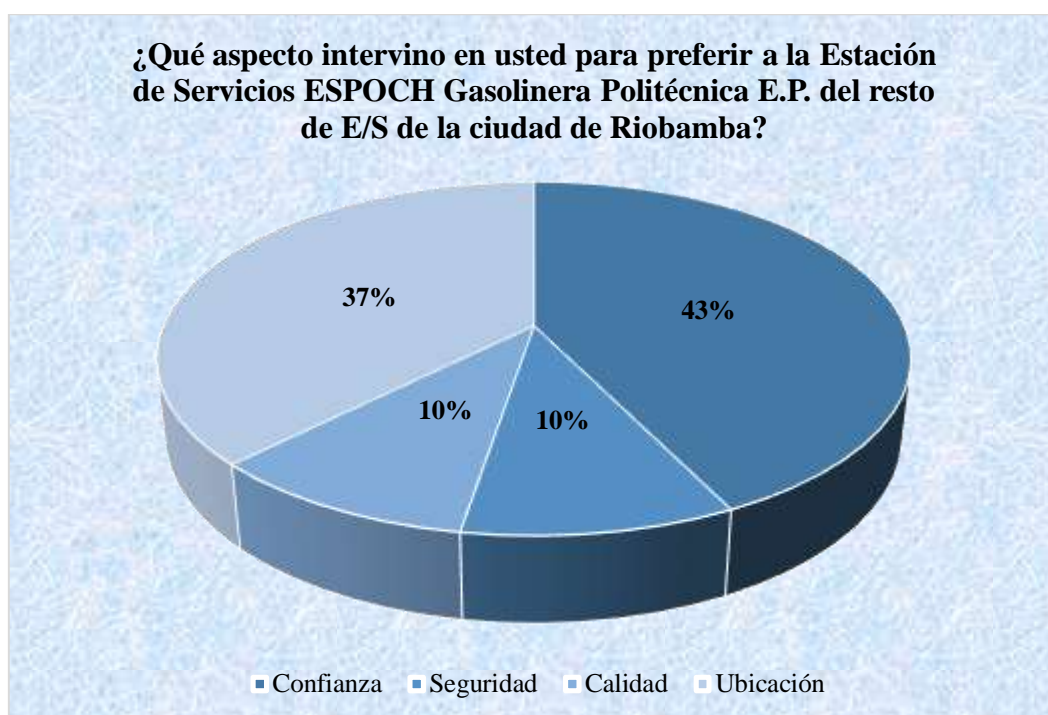


Gráfico 17-3: Aspectos que intervienen en el cliente

Fuente: Tabla 19-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

Según la encuesta aplicada se ha podido determinar que el 43% de los clientes manifestaron que el aspecto que intervino en ellos para preferir a ésta gasolinera es por la confianza que les brinda, un 37% manifestaron que es por la ubicación, mientras que un 10% dieron a conocer que es por la seguridad y por último un 10% manifestaron que es por la calidad; por lo que prefieren ésta gasolinera antes que las otras E/S de Riobamba.

7. ¿Al presentar algún reclamo usted es atendido?

Tabla 20-3: Atención en los reclamos

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Rápidamente	269	70
Espera mucho	115	30
Ninguno	0	0
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuestas a los clientes

Realizado por: Narváez, E. 2019

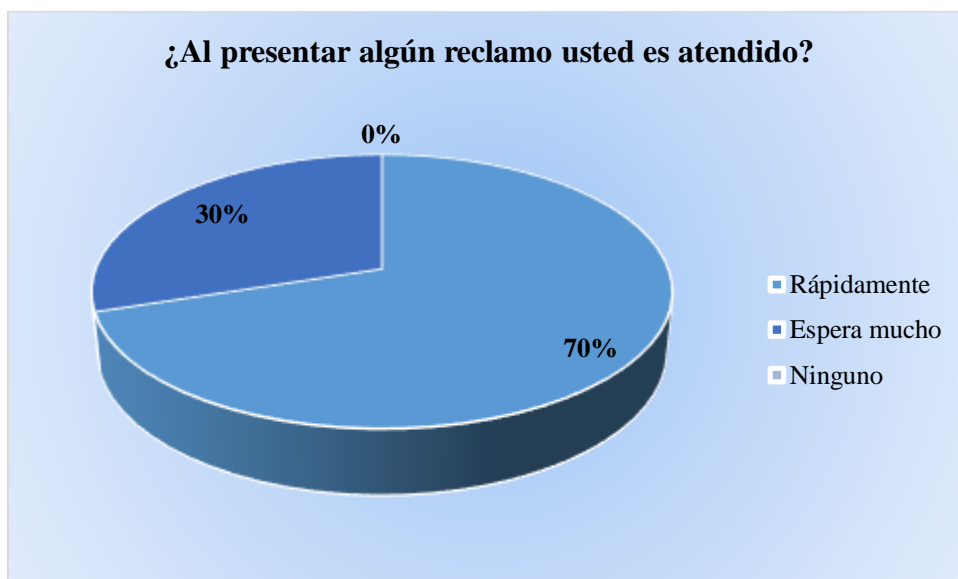


Gráfico 18-3: Atención en los reclamos

Fuente: Tabla 20-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada se ha podido determinar que el 70% de los clientes de la gasolinera manifestaron que la atención en los reclamos se realiza rápidamente, mientras que un 30% de clientes dicen que esperan mucho para que sus reclamos sean atendidos.

8. ¿Se han solucionado sus reclamos?

Tabla 21-3: Solución de los reclamos

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Siempre	288	75
A veces	96	25
Nunca	0	0
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuestas a los clientes

Realizado por: Narváez, E. 2019



Gráfico 19-3: Solución de los reclamos

Fuente: Tabla 21-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

Según la encuesta aplicada se ha podido determinar que el 75% de los clientes de la gasolinera han manifestado que siempre se han solucionado los reclamos que han realizado a la gasolinera, mientras que el 25% dieron a conocer que sus reclamos se han solucionado a veces.

9. De acuerdo a la atención que usted recibe de los despachadores de la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P. ¿Indique en qué aspectos fallan?

Tabla 22-3: Aspectos de falencia de los despachadores

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Poca preparación	0	0
Lentitud	134	35
Descortés	0	0
Ninguno	250	65
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuestas a los clientes

Realizado por: Narváez, E. 2019

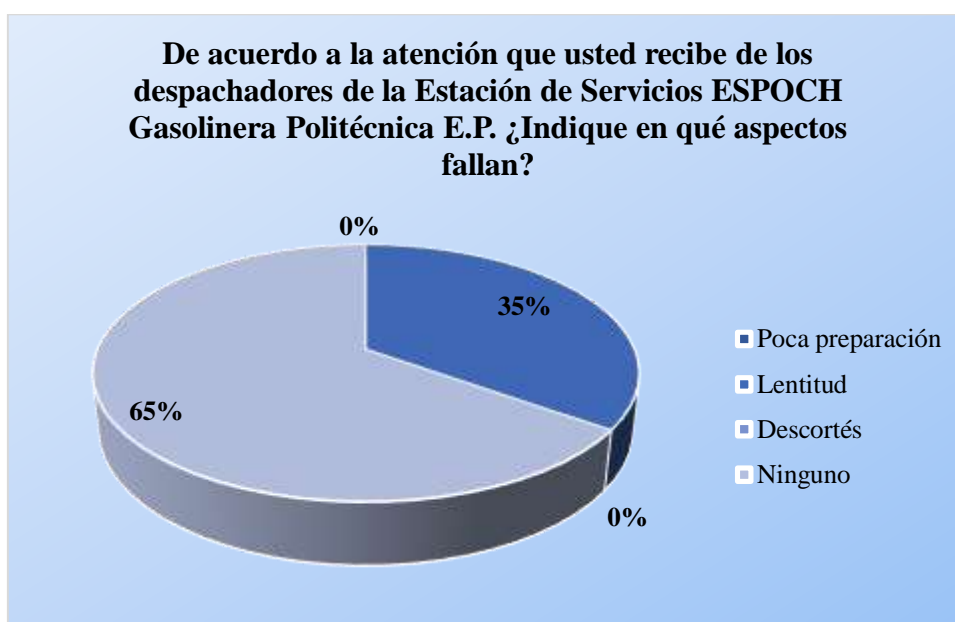


Gráfico 20-3: Aspectos de falencia de los despachadores

Fuente: Tabla 22-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada se ha podido determinar que el 65% de los clientes han expresado que los despachadores no fallan en la atención que brindan a los clientes de la gasolinera, mientras que el 35% de los clientes manifestaron que los aspectos en los que fallan los despachadores es la lentitud.

10. En relación a la eficiencia del personal. ¿Qué cantidad de tiempo espera para ser atendido?

Tabla 23-3: Tiempo que espera el cliente para ser atendido

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
0-1 minuto	77	20
2 minutos	115	30
3 minutos	192	50
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuestas a los clientes

Realizado por: Narváez, E. 2019



Gráfico 21-3: Tiempo que espera el cliente para ser atendido

Fuente: Tabla 23-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

Según la encuesta aplicada se ha podido determinar que el 50% de los clientes de la gasolinera han manifestado que la cantidad de tiempo que esperan para ser atendidos es tres minutos, mientras que el 30% de los clientes dieron a conocer que esperan dos minutos para ser atendidos y el 20% de los clientes encuestados manifestaron que el tiempo que esperan para ser atendidos es de cero a un minuto.

3.6 Verificación de la idea a defender

Según los datos obtenidos a través de la encuesta y la entrevista, se ha podido determinar que con la implementación de un Modelo de Gestión Financiera en la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., según la pregunta 10 dirigida al personal administrativo y financiero: **“¿A su criterio, un modelo de Gestión Financiera en la Gasolinera de qué manera ayudará en su operatividad?”**, se deduce que el 50% del personal encuestado manifestaron que un Modelo de Gestión Financiera en la gasolinera ayudará a tomar decisiones oportunas, mientras que el 25% dio a conocer que ayudará a mejorar la toma de decisiones y el 25% restante manifestó que ayudará a tomar acciones; de acuerdo a la pregunta 11: **“¿Un modelo de Gestión Financiera adecuado para la Gasolinera, qué impacto cree usted que generará?”**, se ha podido determinar que el 50% de los encuestados dieron a conocer que un Modelo de Gestión Financiera adecuado para la gasolinera tendrá un impacto en el crecimiento económico ya que permitirá conocer con exactitud la solvencia de la entidad mientras que el 50% restante dio a conocer que tendrá un impacto en el crecimiento financiero y se podría determinar la liquidez y facilitar el análisis en base a los resultados.

A estas afirmaciones se suma la pregunta 8 de la entrevista dirigida a la gerente: **“¿De qué manera ayudará a la Gasolinera un Modelo de Gestión Financiera?”**, en la cual manifiesta que toda herramienta de gestión es importante en cualquier organización, ya que permite realizar las actividades y encadenarlas para el logro de objetivos, un Modelo de Gestión Financiera permitirá evaluar y corregir las acciones.

Por lo tanto, se puede decir que es importante que la entidad cuente con un Modelo de Gestión Financiera que permita mejorar el crecimiento económico y financiero en la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P. Riobamba – Chimborazo, para el año 2020.

3.7 Objetivos de la propuesta

3.7.1 Objetivo General

Diseñar un Modelo de Gestión Financiera que permita el crecimiento económico y financiero en la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P. Riobamba – Chimborazo, para el año 2020

3.7.2 Objetivos Específicos

- Realizar el diagnóstico empresarial actual de la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P.
- Analizar los estados financieros
- Elaborar los estados financieros proforma

3.8 Contenido de la propuesta

3.8.1 Estructura del modelo de gestión financiera

La estructura del modelo de gestión financiera consta de cuatro fases:

Fase I: Se detalla la información básica de la empresa.

Fase II: Trata del análisis empresarial; es decir, análisis tanto de los factores internos como externos.

Fase III: Hace referencia al análisis financiero: análisis horizontal y vertical, cálculo de las razones financieras, análisis del comportamiento de compras y ventas, margen de utilidad bruta por combustible y el punto de equilibrio.

Fase IV: Se trata del control financiero por medio del establecimiento de estrategias y los estados financieros proforma.

A continuación, se puede observar el modelo de gestión financiera establecido:

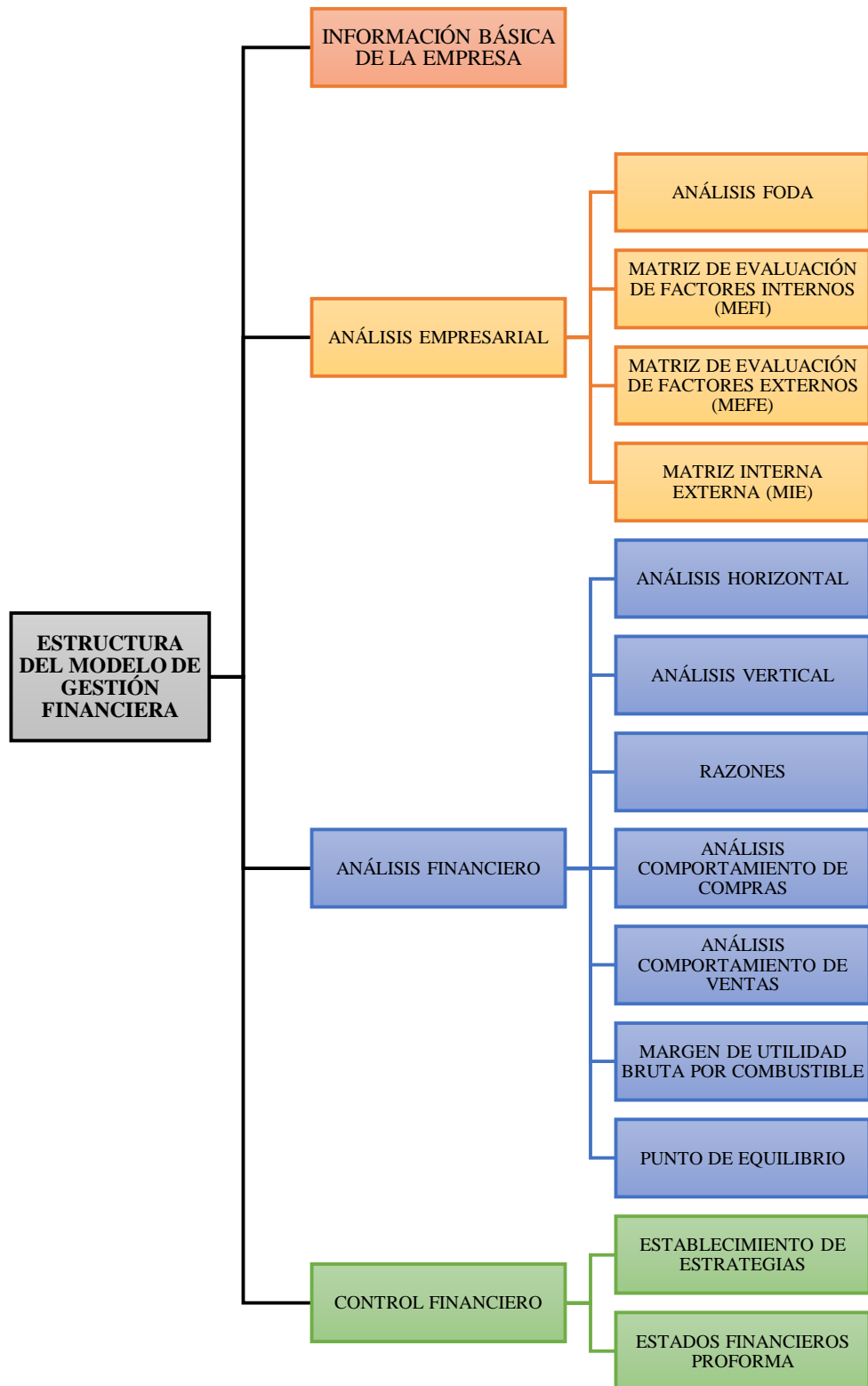


Figura 1-3: Estructura del modelo de gestión financiera

Fuente: (Estupiñán, 2012)

Realizado por: Narváez, E. 2019

3.8.2 Información básica de la empresa

3.8.2.1 Razón social

“Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P.” (ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., 2019).

3.8.2.2 RUC

“0660815590001” (ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., 2019)

3.8.2.3 Representante legal

“La Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P. tiene como representante legal a la Economista María Francisca Cazorla Logroño y como contadora la Lcda. Ximena del Rocío Arévalo Chiluiza” (ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., 2019).

3.8.2.4 Descripción

La Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., tiene su origen de la ex Unidad Productiva que en aquel momento la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo se vio en la necesidad de crear para que pueda abastecer de combustibles a los vehículos que son propiedad de la institución y el público en general. Es así que en sesión ordinaria del H. Consejo Politécnico del 29 de Noviembre de 1983 según acta No. 37 se aprueba la constitución de una Gasolinera en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y que la Facultad de Administración de Empresas envíe al H. Consejo Politécnico un Proyecto de Manejo Administrativo de la Gasolinera Politécnica ESPOCH. (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, s.f.)

Fue creada entró en funcionamiento en Octubre de 1991, como una unidad de autogestión y autofinanciamiento constituyéndose en una Unidad de Producción adscrita a la Facultad de Administración de Empresas. (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, s.f.)

Con oficio No. 91133-DSNH-DCT-91 del 07 de Octubre de 1991, El Director Nacional de Hidrocarburos comunica que una vez que se ha cumplido con los requisitos que establece el marco legal vigente, ésta Dirección Nacional autoriza el funcionamiento de la Gasolinera. (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, s.f.)

El 06 de Enero de 1992 el H. Consejo Politécnico mediante resolución aprueba el Reglamento de la Unidad Didáctica de Comercialización de Combustibles y Lubricantes de la ESPOCH, anexa a la Facultad de Administración de Empresas. (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, s.f.)

Con resolución No. 0216 del 25 y 26 de Septiembre de 1992 el H. Consejo Politécnico resuelve que todas las unidades de servicio pasen a formar parte de las Unidades de Producción de Servicios y Consultoría. (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, s.f.)

Actualmente en el seno del Consejo Politécnico de la ESPOCH, se decidió mediante RESOLUCIÓN 345. CP.2014 con fecha 16 de octubre del 2014, resolvió que la Unidad Productiva Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica se constituya como Empresa Pública denominada Estación de Servicios “ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P.”, entregándole atribuciones que constan en la Ley para su normal funcionamiento. (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, s.f.)

3.8.2.5 Base legal

Que, la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 225, manifiesta: “El sector público comprende: 1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social. 2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado. 3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado. 4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos” (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, s.f.)

Que, el inciso segundo del artículo 297, del mismo cuerpo legal dice: “Las instituciones y entidades que reciban o transfieran bienes o recursos públicos se someterán a las normas que las regulan y a los principios y procedimientos de transparencia, rendición de cuentas y control público” (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, s.f.)

Que, el artículo 315 de la Constitución respecto de las Empresas Públicas, dispone: “El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas. Las empresas públicas estarán bajo la regulación y el control específico de los organismos pertinentes, de acuerdo con la ley; funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales. Los excedentes podrán destinarse a la inversión y reinversión en las mismas empresas o sus subsidiarias, relacionadas o asociadas, de carácter público, en niveles que garanticen su desarrollo. Los excedentes que no fueran invertidos o reinvertidos se transferirán al Presupuesto General del Estado. La ley definirá la participación de las empresas públicas en

empresas mixtas en las que el Estado siempre tendrá la mayoría accionaria, para la participación en la gestión de los sectores estratégicos y la prestación de los servicios públicos” (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, s.f.)

Que, la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 355 reconoce a las Universidades y Escuelas Politécnicas el ejercicio de su autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los objetivos del régimen de desarrollo y los principios establecidos en la Constitución para lo cual la Ley Orgánica de Educación Superior en su artículo 17, establece: “Reconocimiento de la autonomía responsable.- El Estado reconoce a las universidades y escuelas politécnicas autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los principios establecidos en la Constitución de la República. En el ejercicio de autonomía responsable, las universidades y escuelas politécnicas mantendrán relaciones de reciprocidad y cooperación entre ellas y de estas con el Estado y la sociedad; además observarán los principios de justicia, equidad, solidaridad, participación ciudadana, responsabilidad social y rendición de cuentas” (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, s.f.)

Que, la Ley Orgánica de Empresas Públicas en su artículo 4 define a las mismas como entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, s.f.)

Que, el artículo 5 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, en sus incisos segundo y final manifiesta: “Las universidades públicas podrán constituir empresas públicas o mixtas que se someterán al régimen establecido en esta Ley para las empresas creadas por los gobiernos autónomos descentralizados o al régimen societario, respectivamente. En la resolución de creación adoptada por el máximo organismo universitario competente se determinarán los aspectos relacionados con su administración y funcionamiento; En el decreto ejecutivo, acto normativo de creación, escritura pública o resolución del máximo organismo universitario competente, se detallarán los bienes muebles o inmuebles que constituyen el patrimonio inicial de la empresa, y en un anexo se listarán los muebles o inmuebles que forman parte de ese patrimonio.” (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, s.f.)

Que, dentro del ámbito de aplicación del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas en el artículo 4, en su parte pertinente manifiesta: “Se someterán a este código todas las entidades, instituciones y organismos comprendidos en los artículos 225, 297 y 315 de la Constitución de la

República. Se respetará la facultad de gestión autónoma, de orden político, administrativo, económico, financiero y presupuestario que la Constitución de la República o las leyes establezcan para las instituciones del sector público.” (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, s.f.)

Que, la Ley Orgánica de Educación Superior en su artículo 39, manifiesta: “Prohibición de competencia desleal. - Las instituciones de Educación Superior que realicen actividades económicas, productivas o comerciales, deberán crear para el efecto personas jurídicas distintas e independientes de la institución educativa. En estas actividades no se beneficiarán de exoneraciones o exenciones tributarias exclusivas de las instituciones educativas, ni utilizarán los servicios gratuitos de sus estudiantes, docentes o personal administrativo. Los servicios o trabajo prestados por estas personas será remunerado de conformidad con las disposiciones legales que corresponden. La relación entre estas actividades comerciales y las prácticas académicas serán reglamentadas por el Consejo de Educación Superior” (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, s.f.)

Que, la Ley Orgánica de Educación Superior establece en su artículo 47: “Las universidades y escuelas politécnicas públicas y particulares obligatoriamente tendrán como autoridad máxima a un órgano colegiado académico superior que estará integrado por autoridades, representantes de los profesores, estudiantes y graduados. Para el tratamiento de asuntos administrativos se integrarán a este órgano los representantes de los servidores y trabajadores”. (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, s.f.)

3.8.2.6 Visión

“Ser una estación líder en la venta de combustible con excelencia y calidad en el servicio para satisfacer a nuestros clientes” (ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., 2019).

3.8.2.7 Misión

“Responder a nuestros clientes con la más óptima calidad en productos y servicios contribuyendo al desarrollo económico, social y ambiental de la ESPOCH y la provincia” (ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., 2019).

3.8.2.8 Principios de la unidad productiva

“Libertad, responsabilidad, honestidad, solidaridad, verdad, equidad, perseverancia” (ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., 2019).

3.8.2.9 Objetivos de la unidad productiva

- Crear un ambiente organizacional idóneo entre todos sus trabajadores.
- Lograr una unidad productiva rentable y sustentable en el tiempo.
- Ofrecer al cliente interno y externo productos y servicios que cumplan las debidas normas de calidad.
- Proyectar una excelente imagen corporativa con la que se pueda superar a la competencia.

(ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., 2019)

3.8.2.10 Política de calidad

Nuestra Política consiste en ser una Estación de Servicios sólida, sostenible con independencia financiera y administrativa, con prestigio, confianza y credibilidad, que demuestre su alto nivel de competitividad, productividad y compromiso, donde exista un ambiente de respeto al ser humano con estándares de calidad, cantidad, seguridad y rentabilidad a fin de satisfacer la demanda de nuestros clientes, con responsabilidad y empoderamiento socio-ambiental. (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, s.f.)

3.8.2.11 Valores Corporativos

➤ **Atención al Cliente**

Buscamos cubrir sus expectativas con plena confianza en nuestra Estación.

➤ **Calidad de Servicio**

Gestión de la Calidad Total, continua, real, factible y útil, que afecta a toda la empresa, a todos los empleados, a los productos, a los procesos y al servicio.

➤ **Compromiso**

Buscamos aportar beneficios a nuestros proveedores, a la sociedad y al medioambiente

➤ **Cuidado y respeto**

A nuestros trabajadores y sus condiciones laborales, prevención de los daños y deterioro de su salud.

(ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., 2019)

3.8.2.12 Slogan

“Cantidad, Calidad y Precio Justo” (ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., 2019).

3.8.2.13 Ubicación

“La Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., está ubicada en la Provincia de Chimborazo, cantón Riobamba, Parroquia Lizarzaburu en la calle Panamericana Sur Km 1 ½” (ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., 2019).

3.8.2.14 Estructura organizacional

Dentro de la estructura organizacional se tiene los siguientes cargos:

Directorio: Se encarga de controlar y aprobar nuevos proyectos.

Gerente general: Realiza de la toma de decisiones de la organización.

Asesoría jurídica: Se responsabiliza de la base legal de la empresa.

Administrador compras públicas: Realiza actividades tendientes a la gestión de recursos de la unidad a su cargo y evaluar los resultados obtenidos.

Auxiliar administrativo: Ejecuta actividades de apoyo administrativo.

Contador: Organiza la contabilidad de la estación de servicios según las políticas institucionales y gubernamentales de acuerdo a principios y normas generalmente aceptadas.

Recaudador: Recauda oportunamente los ingresos en conformidad con la ley depositándolos de forma inmediata e integrándolos a los recursos financieros.

Despachadores: Venta de combustible.

Por consiguiente, la estructura organizacional de la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P.; se puede observar a continuación:

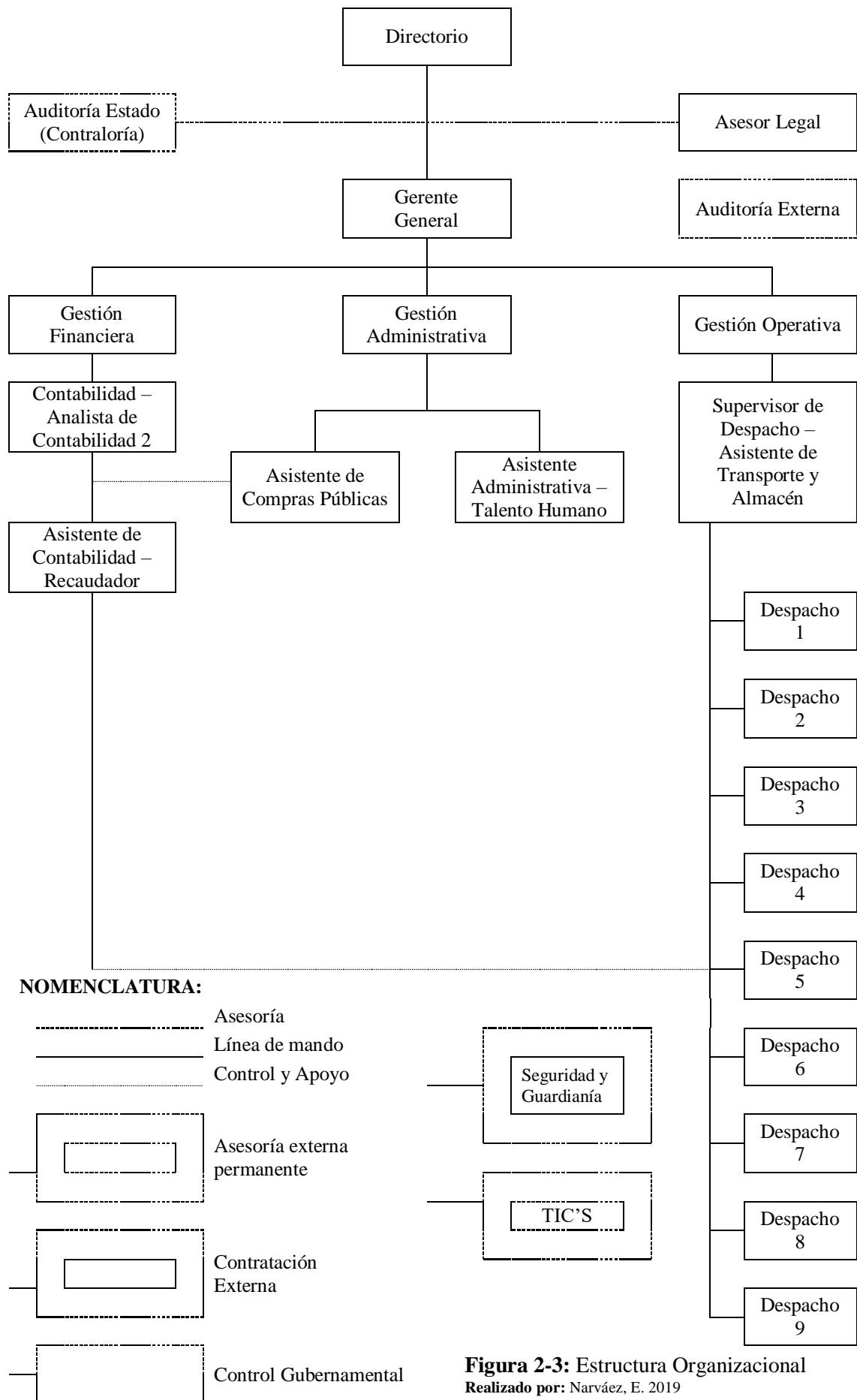


Figura 2-3: Estructura Organizacional
Realizado por: Narváez, E. 2019

3.8.3 Análisis empresarial

3.8.3.1 Análisis FODA

Para este análisis debemos tomar en cuenta los factores internos y externos de la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., los mismos que influyen en el desempeño de la entidad.

Tabla 24-3: Análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">➤ Sistema de facturación que facilita los procesos➤ Índices financieros adecuados➤ La entidad cuenta con capital de trabajo suficiente y liquidez oportuna➤ Talento humano con título de tercer y cuarto nivel➤ Amplio espacio físico	<ul style="list-style-type: none">➤ Cartera vencida y deudas sin proceso de coactivas➤ Falta de mantenimiento en la parte operativa como: tanques, dispensadores➤ La entidad no cuenta con un reglamento de coactivas➤ Deficiente capacidad instalada➤ La entidad se encuentra como comodato de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">✓ Crecimiento continuo del segmento automotriz en la ciudad de Riobamba✓ Confianza de los clientes hacia la entidad✓ Adquirir nuevos convenios con instituciones públicas✓ La ubicación de la entidad facilita la captación de nuevos clientes✓ Fácil acceso a un crédito	<ul style="list-style-type: none">✓ Incremento de la competencia✓ Exceso de control por las entidades reguladoras: ARCH, MINTUR, MAE, MSP✓ Deudas de terceros se hagan incobrables✓ Limitada toma de decisiones por ser una entidad de carácter gubernamental✓ Estrictas normas y políticas de procedimientos ambientales

Fuente: Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P.

Realizado por: Narváez, E. 2019

Una vez realizado el análisis FODA, se procede a asignar un peso y una calificación a cada factor tanto interno como externo, tomando en consideración lo siguiente:

Tabla 25-3: Peso y calificación para los factores internos y externos

PESO		CALIFICACIÓN	
Debe estar comprendido entre:		Según el orden de importancia:	
0,0	No es importante	1	Poco importante
		2	Moderadamente importante
1	Muy importante	3	Bastante importante
		4	Muy importante

Fuente: (Ponce, 2006)

Realizado por: Narváez, E. 2019

3.8.3.2 Matriz de Evaluación de los Factores Internos (MEFI)

Para esta matriz se trabaja con los factores internos del FODA; es decir, las fortalezas y debilidades.

Tabla 26-3: Matriz de Evaluación de los Factores Internos

FACTOR A ANALIZAR	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
FORTALEZAS			
Sistema de facturación que facilita los procesos	0,08	3	0,24
Índices financieros adecuados	0,11	4	0,44
La entidad cuenta con capital de trabajo suficiente y liquidez oportuna	0,11	4	0,44
Talento humano con título de tercer y cuarto nivel	0,10	4	0,40
Amplio espacio físico	0,09	3	0,27
SUBTOTAL FORTALEZAS			1,79
DEBILIDADES			
Cartera vencida y deudas sin proceso de coactivas	0,09	2	0,18
Falta de mantenimiento en la parte operativa como: tanques, dispensadores	0,11	2	0,22
La entidad no cuenta con un reglamento de coactivas	0,10	2	0,20
Deficiente capacidad instalada	0,09	1	0,09
La entidad se encuentra como comodato de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo	0,12	2	0,24
SUBTOTAL DE DEBILIDADES			0,93
TOTAL	1		2,72

Fuente: Tabla 24-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Los criterios de valoración del total ponderado se presentan a continuación:

Tabla 27-3: Criterios de valoración MEFI

CRITERIO	VALOR
Mínimo	1,00
Calificación promedio	2,50
Máximo	4,00
✓ Si el total ponderado es menor a 2,50 entonces tenemos una organización débil en lo interno.	
✓ Si el total ponderado es mayor a 2,50 estamos hablando de una organización con posición fuerte en lo interno.	

Fuente: (Sánchez, 2014)

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

Del análisis realizado a los factores internos de la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., se puede decir que las fortalezas existentes son favorables para la entidad teniendo una ponderación de 1,79 frente al 0,93 de las debilidades. Por lo tanto, el ambiente interno es favorable a la entidad puesto que trabaja en estos factores; potenciando las fortalezas y mitigando las debilidades; ya que, son controlables por ser netamente internas.

La Matriz de Evaluación de los Factores Internos (MEFI) presentó como resultado una ponderación de 2,72; es decir, la entidad se encuentra sobre el promedio ponderado que es de 2,50; indicando de esta manera que se trabaja en los factores internos y teniendo con ello una organización con posición fuerte internamente.

3.8.3.3 Matriz de Evaluación de los Factores Externos (MEFE)

Para esta matriz se trabaja con los factores externos del FODA; es decir, las oportunidades y amenazas.

Tabla 28-3: Matriz Evaluación de los Factores Externos

FACTOR A ANALIZAR	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
OPORTUNIDADES			
Crecimiento continuo del segmento automotriz en la ciudad de Riobamba	0,10	3	0,30
Confianza de los clientes hacia la entidad	0,12	4	0,48
Adquirir nuevos convenios con instituciones públicas	0,10	4	0,40
La ubicación de la entidad facilita la captación de nuevos clientes	0,10	4	0,40
Fácil acceso a un crédito	0,09	3	0,27
SUBTOTAL OPORTUNIDADES			1,85
AMENAZAS			
Incremento de la competencia	0,09	1	0,09
Exceso de control por las entidades reguladoras: ARCH, MINTUR, MAE, MSP	0,10	2	0,20
Deudas de terceros se hagan incobrables	0,09	1	0,09
Limitada toma de decisiones por ser una entidad de carácter gubernamental	0,10	2	0,20
Estrictas normas y políticas de procedimientos ambientales	0,11	2	0,22
SUBTOTAL AMENAZAS			0,80
TOTAL	1		2,65

Fuente: Tabla 24-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Los criterios de valoración del total ponderado de la Matriz de Evaluación de los Factores Externos (MEFE) se presentan a continuación:

Tabla 29-3: Criterios de valoración MEFE

CRITERIO	VALOR
Mínimo	1,00
Calificación promedio	2,50
Máximo	4,00
✓ Si el total ponderado es menor a 2,50 entonces tenemos que la organización no está respondiendo adecuadamente a las oportunidades y amenazas existentes.	
✓ Si el total ponderado es mayor a 2,50 estamos hablando de una organización que está respondiendo pertinentemente a las oportunidades y amenazas existentes.	

Fuente: (Sánchez, 2014)

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

Del análisis realizado a los factores externos de la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., se puede decir que las oportunidades existentes son favorables para la entidad teniendo una ponderación de 1,85 frente al 0,80 de las amenazas. Por lo tanto, el ambiente externo es favorable a la gasolinera ya que trabaja en estos factores; aprovechando las oportunidades y protegiendo a la entidad de las amenazas puesto que no son controlables por ser netamente externas, pero las podemos prever y actuar a nuestra conveniencia.

La Matriz de Evaluación de los Factores Externos (MEFE) presentó como resultado una ponderación de 2,65; es decir, la entidad se encuentra sobre el promedio ponderado que es de 2,50; señalando de esta manera que se trabaja en los factores externos para responder pertinentemente a las oportunidades y amenazas que se presentan.

3.8.3.4 Matriz Interna Externa (MIE)

Para esta matriz se considera los valores totales ponderados de la matriz de evaluación de factores internos (MEFI) y la matriz de evaluación de factores externos (MEFE); ubicando en el eje de las “x” el valor de MEFI y en el eje de las “y” el valor de MEFE.

Tabla 30-3: Valores ponderados MEFI, MEFE

VARIABLE	VALOR
MEFI	2,72
MEFE	2,65
BURBUJA	2,685

Fuente: Tabla 26-3, Tabla 28-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

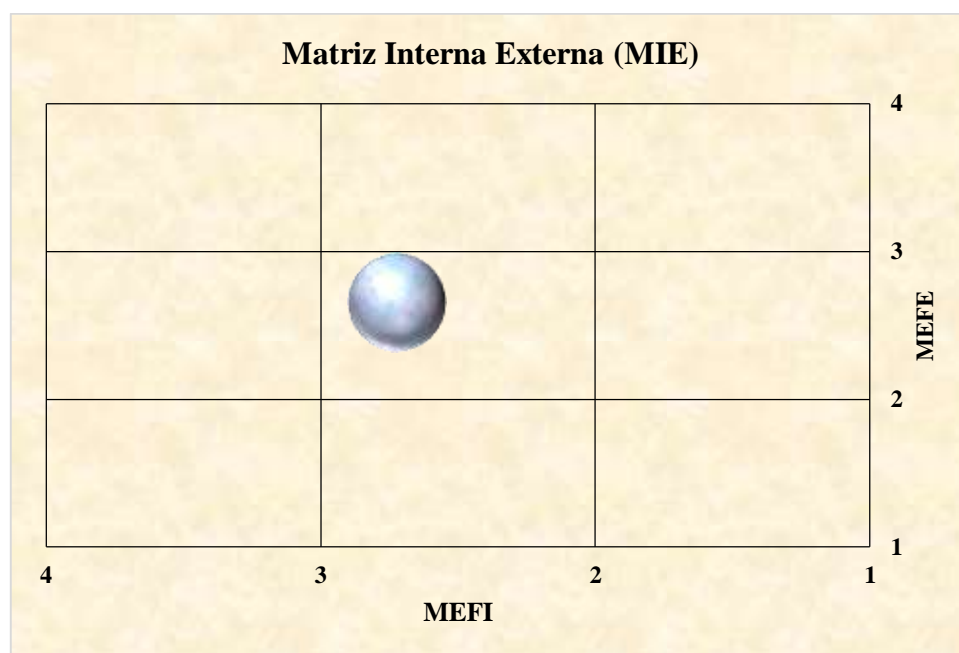


Gráfico 22-3: Matriz Interna Externa

Fuente: Tabla 30-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Para el análisis correspondiente de esta matriz se tendrá en cuenta lo siguiente:

Tabla 31-3: Criterios de valoración MIE

EJE X	PUNTAJE	1,00 - 1,99	Posición interna débil
		2,00 – 2,99	Posición promedio
		3,00 – 4,00	Posición fuerte
EJE Y	PUNTAJE	1,00 - 1,99	Posición baja
		2,00 – 2,99	Posición medio
		3,00 – 4,00	Posición alto

Fuente: (Hernández J. , 2012)

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

En la Matriz interna externa (MIE), la esfera se ubica en el cuadrante cinco lo que significa que la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., presenta una posición promedio de 2,72 y una posición medio de 2,65; es decir, se encuentra en una posición donde se recomienda a la entidad establecer estrategias de “Conservar y Mantener”; es decir, la penetración en el mercado (mediante una oferta de precio más conveniente que el de la competencia y actividades de publicidad) y el desarrollo de productos (implementación de nuevos servicios en la gasolinera con la finalidad de atraer a clientes potenciales).

3.8.4 Análisis financiero

3.8.4.1 Análisis horizontal estado de situación financiera

Tabla 32-3: Análisis Horizontal Estado de Situación Financiera

ESTACIÓN DE SERVICIOS ESPOCH GASOLINERA POLITÉCNICA E.P. ANÁLISIS HORIZONTAL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AÑOS 2017-2018				
CUENTAS	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
ACTIVO				
ACTIVO CORRIENTE				
CAJAS RECAUDADORAS	\$ 22.454,49	\$ 30.453,46	\$ 7.998,97	35,62%
BANCO CENTRAL EMPRESAS PÚBLICAS	\$ 16.457,89	\$ 35.188,83	\$ 18.730,94	113,81%
BANCOS COMERCIALES MONEDA DE CURSO LEGAL-CUENTA DE RECAUDACIÓN	\$ 11.348,33	\$ 21.962,81	\$ 10.614,48	93,53%
NOTAS DE CRÉDITO POR EFECTIVIZAR	\$ -	\$ 5.902,77	\$ 5.902,77	0,00%
ANTICIPOS DE REMUNERACIONES TIPO “A”	\$ 310,93	\$ 347,75	\$ 36,82	11,84%
ANTICIPOS DEL IMPUESTO A LA RENTA (CR. TRIBUTARIO) EE.PP.	\$ 8.407,42	\$ 8.407,42	\$ -	0,00%
FONDO ROTATIVO INSTITUCIONAL	\$ -	\$ 150,00	\$ 150,00	0,00%
FONDO ROTATIVO ESPECIAL INSTITUCIONAL	\$ -	\$ 20,00	\$ 20,00	0,00%
EGRESOS REALIZADOS POR RECUPERAR (IESS)	\$ 1.614,11	\$ 1.614,11	\$ -	0,00%
EGRESOS REALIZADOS POR RECUPERAR (PAGOS EFECTUADOS AL SRI)	\$ 30,00	\$ 30,00	\$ -	0,00%
NOTAS DE CRÉDITO	\$ -	\$ 5.627,57	\$ 5.627,57	0,00%
POR RECUPERACIÓN DE FONDOS	\$ 287,54	\$ 287,64	\$ 0,10	0,03%
CUENTAS POR COBRAR VENTA DE BIENES Y SERVICIOS	\$ 62.700,76	\$ 86.120,06	\$ 23.419,30	37,35%

CUENTAS POR COBRAR IMPUESTO AL VALOR AGREGADO – COMPRAS	\$ 362.854,22	\$ 10.894,82	\$ -351.959,40	-97,00%
CUENTAS POR COBRAR IMPUESTO AL VALOR AGREGADO – VENTAS	\$ -	\$ 626,79	\$ 626,79	0,00%
CRÉDITO FISCAL POR COMPRAS – PRODUCCIÓN	\$ 7.906,32	\$ 7.906,32	\$ -	0,00%
CXC AÑO ANTERIOR AL VALOR AGREGADO – COMPRAS	\$ -	\$ 10.592,18	\$ 10.592,18	0,00%
CXC AÑO ANTERIOR IMPUESTO AL VALOR AGREGADO – VENTAS	\$ -	\$ 126,37	\$ 126,37	0,00%
CXC AA IMPUESTO AL VALOR AGREGADO – COMPRAS	\$ 10.592,18	\$ 12.142,10	\$ 1.549,92	14,63%
CXC AA IMPUESTO AL VALOR AGREGADO – VENTAS	\$ 126,37	\$ -	\$ -126,37	-100,00%
CUENTAS POR COBRAR AÑOS ANTERIORES	\$ 9.293,45	\$ 1.521,10	\$ -7.772,35	-83,63%
EXISTENCIAS DE COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	\$ 25.298,70	\$ 27.773,64	\$ 2.474,94	9,78%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	\$ 539.682,71	\$ 267.695,74	\$ -271.986,97	-50,40%
ACTIVO FIJO				
MOBILIARIOS	\$ 6.551,77	\$ 7.178,94	\$ 627,17	9,57%
MAQUINARIAS Y EQUIPOS	\$ 568,82	\$ 568,82	\$ -	0,00%
EQUIPOS SISTEMAS Y PAQUETES INFORMÁTICOS	\$ 29.339,87	\$ 35.883,87	\$ 6.544,00	22,30%
PARTES Y REPUESTOS	\$ 2.998,76	\$ 2.998,76	\$ -	0,00%
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA MOBILIARIO	\$ -	\$ -1.208,25	\$ -1.208,25	0,00%
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA MAQUINARIA Y EQUIPOS	\$ -423,66	\$ -1.114,86	\$ -691,20	163,15%
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA DE HERRAMIENTAS	\$ -57,84	\$ -115,68	\$ -57,84	100,00%
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA – EQUIPOS, SISTEMAS Y PAQUETES INFORMÁTICOS	\$ -4.020,33	\$ -15.999,75	\$ -11.979,42	297,97%
MAQUINARIAS Y EQUIPOS (BIENES DE LARGA DURACIÓN)	\$ 11.630,71	\$ 11.630,71	\$ -	0,00%
TOTAL ACTIVO FIJO	\$ 46.588,10	\$ 39.822,56	\$ -6.765,54	-14,52%
OTROS ACTIVOS				
PREPAGOS DE SEGUROS	\$ 4.456,49	\$ 836,16	\$ -3.620,33	-81,24%
PREPAGO DE SEGUROS	\$ -	\$ 4.456,49	\$ 4.456,49	0,00%
DEUDORES FINANCIEROS NO RECUPERABLES	\$ 121,74	\$ 121,74	\$ -	0,00%
EXISTENCIA DE VESTUARIO, LENCERÍA, PRENDAS DE PROTECCIÓN Y ACCESORIOS PARA UNIFORMES	\$ 2.965,73	\$ 5.515,93	\$ 2.550,20	85,99%
EXISTENCIAS DE COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	\$ -	\$ 1.050,00	\$ 1.050,00	0,00%
EXISTENCIAS DE MATERIALES DE OFICINA	\$ 2.577,63	\$ 5.295,59	\$ 2.717,96	105,44%
EXISTENCIAS EN MATERIALES DE ASEO	\$ 1.518,90	\$ 2.594,96	\$ 1.076,06	70,84%
EXISTENCIAS DE HERRAMIENTAS (BIENES DE USO Y CONSUMO CORRIENTE)	\$ 181,91	\$ 181,91	\$ -	0,00%

EXISTENCIAS DE REPUESTOS Y ACCESORIOS	\$ 602,47	\$ 1.188,72	\$ 586,25	97,31%
EXISTENCIAS DE OTROS DE USO Y CONSUMO CORRIENTE	\$ 40,32	\$ 40,32	\$ -	0,00%
TOTAL OTROS ACTIVOS	\$ 12.465,19	\$ 21.281,82	\$ 8.816,63	70,73%
TOTAL ACTIVO	\$ 598.736,00	\$ 328.800,12	\$ -269.935,88	-45,08%
PASIVO				
PASIVO CORRIENTE				
FONDOS DE TERCEROS	\$ 1.447,58	\$ 4.566,83	\$ 3.119,25	215,48%
DEPÓSITOS DE RECAUDACIONES EN EL SISTEMA FINANCIERO	\$ 7.209,28	\$ 3.119,12	\$ -4.090,16	-56,73%
CUENTAS POR PAGAR GASTOS EN EL PERSONAL	\$ 3.102,57	\$ 3.575,66	\$ 473,09	15,25%
CUENTAS POR PAGAR BIENES Y SERVICIOS	\$ 111,12	\$ 3.173,58	\$ 3.062,46	2755,99%
CUENTAS POR PAGAR OTROS GASTOS	\$ 86,86	\$ 1,38	\$ -85,48	-98,41%
CUENTAS POR PAGAR BIENES Y SERVICIOS PARA PRODUCCIÓN	\$ 33.616,21	\$ 47.927,85	\$ 14.311,64	42,57%
CXP IVA PROVEEDOR 100%	\$ -	\$ 28.527,51	\$ 28.527,51	0,00%
CXP IVA PERSONA NATURAL SRI 100%	\$ -	\$ 93,34	\$ 93,34	0,00%
CXP IVA PROVEEDOR 70%	\$ 2,01	\$ 302,07	\$ 300,06	14928,36%
CXP IVA SRI 30%	\$ 226,80	\$ 151,97	\$ -74,83	-32,99%
CXP IVA PROVEEDOR 30%	\$ -	\$ 0,90	\$ 0,90	0,00%
CXP IVA SRI 70%	\$ 253,08	\$ 255,56	\$ 2,48	0,98%
CXP IVA COBRADO 100%	\$ 349.298,71	\$ 455,60	\$ -348.843,11	-99,87%
CUENTAS POR PAGAR INVERSIONES EN BIENES DE LARGA DURACIÓN	\$ 15,69	\$ 19,37	\$ 3,68	23,45%
CUENTAS POR PAGAR AA. TRANSFERENCIAS POR VERIFICAR	\$ -	\$ 7.209,28	\$ 7.209,28	0,00%
CXP AA GASTOS EN EL PERSONAL	\$ -	\$ 466,66	\$ 466,66	0,00%
CXP AA BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	\$ -	\$ 111,12	\$ 111,12	0,00%
CUENTAS POR PAGAR DEL AÑO ANTERIOR	\$ 3.130,35	\$ 1.673,88	\$ -1.456,47	-46,53%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	\$ 398.500,26	\$ 101.631,68	\$ -296.868,58	-74,50%
PATRIMONIO				
PATRIMONIO EMPRESAS PÚBLICAS	\$ 160.901,66	\$ 193.740,89	\$ 32.839,23	20,41%
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	\$ 25.995,56	\$ -	\$ -25.995,56	-100,00%
SUBTOTAL PATRIMONIO	\$ 186.897,22	\$ 193.740,89	\$ 6.843,67	3,66%
RESULTADO DEL EJERCICIO VIGENTE	\$ 13.338,52	\$ 33.427,55	\$ 20.089,03	150,61%
TOTAL PATRIMONIO	\$ 200.235,74	\$ 227.168,44	\$ 26.932,70	13,45%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 598.736,00	\$ 328.800,12	\$ -269.935,88	-45,08%

Fuente: Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P.
Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación del Activo

Para la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., su activo total en el año 2018 ha tenido una variación porcentual negativa de 45,08%, lo que equivale a una disminución de \$ 269.935,88 con relación al año 2017.

La cuenta del activo engloba a: activo corriente, activo fijo y otros activos.

El activo corriente presenta una disminución de \$ 271.986,97 entre los años 2017 y 2018; es decir, una variación porcentual de 50,40%. Cuentas por cobrar venta de bienes y servicios ha tenido una variación porcentual de 37,35%; es decir, refleja un incremento equivalente a \$ 23.419,30 entre los años 2017 y 2018. Cabe mencionar que dentro de este grupo la cuenta que da mayor peso en dicha disminución es cuentas por cobrar impuesto al valor agregado – compras; ya que, la disminución entre los años 2017 y 2018 es del 97% lo que equivale a \$ 351.959,40.

El activo fijo ha tenido una disminución de \$ 6.765,54, lo que representa a una variación porcentual negativa de 14,52% entre los años 2017 y 2018; teniendo una mayor disminución en la cuenta depreciación acumulada – equipos, sistemas y paquetes informáticos con un valor de \$ 11.979,42 entre los dos años.

La cuenta otros activos en el año 2018 presenta un incremento de \$ 8.816,63 con relación al año 2017; es decir, ha tenido una variación porcentual de 70,73 % generando así un impacto positivo en su participación. Siendo las cuentas existencias de materiales de oficina y existencia de vestuario, lencería, prendas de protección y accesorios para uniformes, las que incrementaron notablemente con un valor de \$ 2.717,96 y \$ 2.550,20 respectivamente.

Interpretación del Pasivo

La cuenta del pasivo en el año 2018 tuvo una disminución de \$ 296.868,58 con relación al año 2017; es decir, representa un impacto negativo con una variación porcentual de 74,50%. Considerando que una de las cuentas que ha generado este impacto con un valor de \$ 348.843,11 es exp iva cobrado 100%; por otro lado, cabe mencionar que cuentas por pagar bienes y servicios para producción es una de las cuentas que ha reflejado mayor participación en este grupo con una variación porcentual de 42,57%, lo que equivale a un crecimiento de \$ 14.311,64.

Interpretación del Patrimonio

La cuenta del patrimonio refleja un incremento de \$ 26.932,70 entre los años 2017 y 2018; es decir, una variación porcentual de 13,45%; siendo la cuenta resultado del ejercicio vigente la que

ha presentado mayor impacto positivo dentro de este grupo con un incremento de \$ 20.089,03, equivalente a una variación porcentual de 150,61%.

3.8.4.2 Análisis horizontal estado de resultados

Tabla 33-3: Análisis Horizontal Estado de Resultados

ESTACIÓN DE SERVICIOS ESPOCH GASOLINERA POLITÉCNICA E.P. ANÁLISIS HORIZONTAL ESTADO DE RESULTADOS AÑOS 2017-2018				
CUENTAS	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN				
VENTAS INTERNAS DE DERIVADOS DE PETRÓLEO	\$ 2.732.363,38	\$ 3.156.826,66	\$ 424.463,28	15,53%
COSTO DE VENTAS DE DERIVADOS DE PETRÓLEO	\$ 2.464.137,96	\$ 2.809.636,94	\$ 345.498,98	14,02%
TOTAL RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	\$ 268.225,42	\$ 347.189,72	\$ 78.964,30	29,44%
RESULTADO DE OPERACIÓN				
REMUNERACIONES UNIFICADAS	\$ 66.245,63	\$ 83.048,60	\$ 16.802,97	25,36%
SALARIOS UNIFICADOS	\$ 33.759,00	\$ 24.740,00	\$ -9.019,00	-26,72%
DÉCIMO TERCER SUELDO	\$ 9.289,81	\$ 10.173,15	\$ 883,34	9,51%
DÉCIMO CUARTO SUELDO	\$ 5.759,38	\$ 5.302,13	\$ -457,25	-7,94%
POR CARGAS FAMILIARES	\$ -	\$ 23,16	\$ 23,16	0,00%
SUBSIDIO ANTIGÜEDAD	\$ -	\$ 17,40	\$ 17,40	0,00%
ENCARGOS Y SUBROGACIONES	\$ -	\$ 3.547,00	\$ 3.547,00	0,00%
HONORARIOS	\$ -	\$ 350,00	\$ 350,00	0,00%
HORAS EXTRAORDINARIAS Y SUPLEMENTARIAS	\$ 11.873,23	\$ 13.935,26	\$ 2.062,03	17,37%
SERVICIOS PERSONALES POR CONTRATO	\$ 4.200,00	\$ 3.888,90	\$ -311,10	-7,41%
APORTE PATRONAL IESS	\$ 11.874,41	\$ 12.284,64	\$ 410,23	3,45%
FONDOS DE RESERVA	\$ 5.322,08	\$ 7.270,04	\$ 1.947,96	36,60%
COMPENSACIÓN POR DESAHUCIO	\$ -	\$ 3.206,41	\$ 3.206,41	0,00%
COMPENSACIÓN POR VACACIONES NO GOZADAS POR CESACIO	\$ 2.204,70	\$ 3.000,08	\$ 795,38	36,08%
AGUA POTABLE	\$ 5.842,00	\$ -	\$ -5.842,00	-100,00%
TELECOMUNICACIONES	\$ 2.267,47	\$ 1.858,43	\$ -409,04	-18,04%
SERVICIOS DE CORREO	\$ -	\$ 41,17	\$ 41,17	0,00%
FLETES Y MANIOBRAS	\$ -	\$ 41.098,70	\$ 41.098,70	0,00%
ALMACENAMIENTO, EMBALAJE, ENVASE Y RECARGA DE EXTINTORES	\$ 155,50	\$ 133,50	\$ -22,00	-14,15%
EDICIÓN, IMPRESIÓN, REPRODUCCIÓN, PUBLICACIONES, SUSCRIPCIONES	\$ 2.427,10	\$ 117,90	\$ -2.309,20	-95,14%
SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	\$ 31.756,62	\$ 36.942,12	\$ 5.185,50	16,33%

SERVICIOS DE ASEO - FUMIGACIÓN - DESINFECCIÓN – LIMPIEZA	\$ -	\$ 873,35	\$ 873,35	0,00%
DIFUSIÓN E INFORMACIÓN	\$ 7.098,15	\$ 3.545,00	\$ -3.553,15	-50,06%
PASAJES AL INTERIOR	\$ -	\$ 90,88	\$ 90,88	0,00%
VIÁTICOS Y SUBSISTENCIAS AL INTERIOR	\$ 40,00	\$ 342,00	\$ 302,00	755,00%
GASTOS EN EDIFICIOS LOCALES Y RESIDENCIAS	\$ 4.830,00	\$ 2.020,47	\$ -2.809,53	-58,17%
GASTOS EN MAQUINARIAS Y EQUIPOS (INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO Y REPARACIONES)	\$ 4.592,54	\$ -	\$ -4.592,54	-100,00%
GASTOS EN MAQUINARIAS Y EQUIPOS (REPARACIONES, CER)	\$ 5.543,26	\$ 8.295,32	\$ 2.752,06	49,65%
CONSULTORÍA, ASESORÍA E INVESTIGACIÓN ESPECIALIZADA	\$ 2.250,00	\$ 1.904,00	\$ -346,00	-15,38%
DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS	\$ -	\$ 855,00	\$ 855,00	0,00%
SERVICIOS DE CAPACITACIÓN	\$ 180,00	\$ -	\$ -180,00	-100,00%
MANTENIM. SISTEMAS INFORMÁTICOS	\$ 1.117,80	\$ 782,97	\$ -334,83	-29,95%
COMBUSTIBLES – LUBRICANTES – DESENGRASANTES	\$ 2.633,58	\$ -	\$ -2.633,58	-100,00%
MATERIALES DE OFICINA	\$ 1.623,09	\$ 1.405,56	\$ -217,53	-13,40%
MATERIALES DE ASEO	\$ 758,66	\$ 61,37	\$ -697,29	-91,91%
MEDICINAS E INSUMOS FARMACÉUTICOS	\$ 64,80	\$ -	\$ -64,80	-100,00%
INSUMOS, BIENES, MATERIALES Y SUMINISTROS PARA LA CONSTRUCCIÓN	\$ 2.673,99	\$ 585,30	\$ -2.088,69	-78,11%
COMBUSTIBLES LUBRICANTES Y ADITIVOS EN GENERAL PARA VEHÍCULOS TERRESTRES	\$ -	\$ 1.803,52	\$ 1.803,52	0,00%
OTROS BIENES DE USO Y CONSUMO	\$ 848,61	\$ -	\$ -848,61	-100,00%
MAQUINARIAS Y EQUIPOS (BIENES MUEBLES NO DEPRECIABLES)	\$ 8.038,11	\$ 4.104,05	\$ -3.934,06	-48,94%
EQUIPOS, SISTEMAS Y PAQUETES INFORMÁTICOS	\$ 539,26	\$ 1.157,06	\$ 617,80	114,56%
TASAS GENERALES, IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES, PERMISOS, LICENCIAS Y PATENTES	\$ 4.747,80	\$ 4.044,01	\$ -703,79	-14,82%
SEGUROS	\$ -	\$ 301,98	\$ 301,98	0,00%
COMISIONES BANCARIAS	\$ 475,70	\$ 502,04	\$ 26,34	5,54%
OTROS GASTOS FINANCIEROS - DESCUENTO EN VENTAS	\$ -	\$ 8.043,38	\$ 8.043,38	0,00%
TOTAL RESULTADO DE OPERACIÓN	\$ 241.032,28	\$ 291.695,85	\$ 50.663,57	21,02%
TRANSFERENCIAS NETAS				
A ENTIDADES DEL PRESUPUESTO GENERAL DEL ESTADO	\$ 14.254,69	\$ 15.258,54	\$ 1.003,85	7,04%
TOTAL TRANSFERENCIAS NETAS	\$ 14.254,69	\$ 15.258,54	\$ 1.003,85	7,04%
OTROS INGRESOS Y GASTOS				
OTROS NO ESPECIFICADOS	\$ 400,07	\$ 634,08	\$ 234,01	58,49%
DEPRECIACIÓN DE BIENES DE ADMINISTRACIÓN	\$ -	\$ -7.441,86	\$ -7.441,86	0,00%
TOTAL OTROS INGRESOS Y GASTOS	\$ 400,07	\$ -6.807,78	\$ -7.207,85	-1801,65%
RESULTADO DEL EJERCICIO	\$ 13.338,52	\$ 33.427,55	\$ 20.089,03	150,61%

Fuente: Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P.
Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación resultado de explotación

Para la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., la cuenta resultado de explotación en el año 2018 ha tenido un incremento de \$ 78.964,30; equivalente a una variación porcentual de 29,44%; siendo la cuenta ventas internas de derivados de petróleo la que ha tenido mayor participación en este grupo con un crecimiento de \$ 424.463,28 y una variación porcentual de 15,53% entre los años 2017 y 2018.

Interpretación resultado de operación

En el año 2018 la cuenta resultado de operación ha reflejado un incremento de \$ 50.663,57 con relación al año 2017; es decir, representa una variación porcentual de 21,02%.

La cuenta remuneraciones unificadas ha presentado un crecimiento de \$ 16.802,97 equivalente a una variación porcentual de 25,36%. Por otro lado, la cuenta horas extraordinarias y suplementarias ha incrementado en un 17,37%, equivalente a \$ 2.062,03; mientras que servicios de seguridad y vigilancia ha crecido en \$ 5.185,50 con una variación porcentual de 16,33%, la cuenta gastos en maquinarias y equipos (reparaciones, cer) ha reflejado un incremento de \$ 2.752,06 con una variación porcentual de 49,65%, siendo estas cuentas las que han reflejado mayor participación en este grupo, por lo que se podría decir que en el año 2018 se incrementó considerablemente los resultados de operación y por ende conlleva a mayores ventas.

Interpretación resultado del ejercicio

En lo que respecta a la cuenta resultado del ejercicio, en el año 2018 ha presentado un crecimiento cuantioso de \$ 20.089,03 con respecto al año 2017; es decir, ha tenido una variación porcentual de 150,61%.

3.8.4.3 Análisis vertical estado de situación financiera

Tabla 34-3: Análisis Vertical Estado de Situación Financiera

ESTACIÓN DE SERVICIOS ESPOCH GASOLINERA POLITÉCNICA E.P. ANÁLISIS VERTICAL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AÑOS 2017-2018				
CUENTAS	VALOR	AÑO 2017	VALOR	AÑO 2018
ACTIVO				
ACTIVO CORRIENTE				

CAJAS RECAUDADORAS	\$ 22.454,49	3,75%	\$ 30.453,46	9,26%
BANCO CENTRAL EMPRESAS PÚBLICAS	\$ 16.457,89	2,75%	\$ 35.188,83	10,70%
BANCOS COMERCIALES MONEDA DE CURSO LEGAL-CUENTA DE RECAUDACIÓN	\$ 11.348,33	1,90%	\$ 21.962,81	6,68%
NOTAS DE CRÉDITO POR EFECTIVIZAR	\$ -	0,00%	\$ 5.902,77	1,80%
ANTICIPOS DE REMUNERACIONES TIPO "A"	\$ 310,93	0,05%	\$ 347,75	0,11%
ANTICIPOS DEL IMPUESTO A LA RENTA (CR. TRIBUTARIO) EE.PP.	\$ 8.407,42	1,40%	\$ 8.407,42	2,56%
FONDO ROTATIVO INSTITUCIONAL	\$ -	0,00%	\$ 150,00	0,05%
FONDO ROTATIVO ESPECIAL INSTITUCIONAL	\$ -	0,00%	\$ 20,00	0,01%
EGRESOS REALIZADOS POR RECUPERAR (IESS)	\$ 1.614,11	0,27%	\$ 1.614,11	0,49%
EGRESOS REALIZADOS POR RECUPERAR (PAGOS EFECTUADOS AL SRI)	\$ 30,00	0,01%	\$ 30,00	0,01%
NOTAS DE CRÉDITO	\$ -	0,00%	\$ 5.627,57	1,71%
POR RECUPERACIÓN DE FONDOS	\$ 287,54	0,05%	\$ 287,64	0,09%
CUENTAS POR COBRAR VENTA DE BIENES Y SERVICIOS	\$ 62.700,76	10,47%	\$ 86.120,06	26,19%
CUENTAS POR COBRAR IMPUESTO AL VALOR AGREGADO – COMPRAS	\$ 362.854,22	60,60%	\$ 10.894,82	3,31%
CUENTAS POR COBRAR IMPUESTO AL VALOR AGREGADO – VENTAS	\$ -	0,00%	\$ 626,79	0,19%
CRÉDITO FISCAL POR COMPRAS – PRODUCCIÓN	\$ 7.906,32	1,32%	\$ 7.906,32	2,40%
CXC AÑO ANTERIOR AL VALOR AGREGADO – COMPRAS	\$ -	0,00%	\$ 10.592,18	3,22%
CXC AÑO ANTERIOR IMPUESTO AL VALOR AGREGADO – VENTAS	\$ -	0,00%	\$ 126,37	0,04%
CXC AA IMPUESTO AL VALOR AGREGADO – COMPRAS	\$ 10.592,18	1,77%	\$ 12.142,10	3,69%
CXC AA IMPUESTO AL VALOR AGREGADO – VENTAS	\$ 126,37	0,02%	\$ -	0,00%
CUENTAS POR COBRAR AÑOS ANTERIORES	\$ 9.293,45	1,55%	\$ 1.521,10	0,46%
EXISTENCIAS DE COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	\$ 25.298,70	4,23%	\$ 27.773,64	8,45%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	\$ 539.682,71	90,14%	\$ 267.695,74	81,42%
ACTIVO FIJO				
MOBILIARIOS	\$ 6.551,77	1,09%	\$ 7.178,94	2,18%
MAQUINARIAS Y EQUIPOS	\$ 568,82	0,10%	\$ 568,82	0,17%
EQUIPOS SISTEMAS Y PAQUETES INFORMÁTICOS	\$ 29.339,87	4,90%	\$ 35.883,87	10,91%
PARTES Y REPUESTOS	\$ 2.998,76	0,50%	\$ 2.998,76	0,91%
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA MOBILIARIO	\$ -	0,00%	\$ -1.208,25	-0,37%
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA MAQUINARIA Y EQUIPOS	\$ -423,66	-0,07%	\$ -1.114,86	-0,34%
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA DE HERRAMIENTAS	\$ -57,84	-0,01%	\$ -115,68	-0,04%
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA – EQUIPOS, SISTEMAS Y PAQUETES INFORMÁTICOS	\$ -4.020,33	-0,67%	\$ -15.999,75	-4,87%
MAQUINARIAS Y EQUIPOS (BIENES DE LARGA DURACIÓN)	\$ 11.630,71	1,94%	\$ 11.630,71	3,54%
TOTAL ACTIVO FIJO	\$ 46.588,10	7,78%	\$ 39.822,56	12,11%

OTROS ACTIVOS				
PREPAGOS DE SEGUROS	\$ 4.456,49	0,74%	\$ 836,16	0,25%
PREPAGO DE SEGUROS	\$ -	0,00%	\$ 4.456,49	1,36%
DEUDORES FINANCIEROS NO RECUPERABLES	\$ 121,74	0,02%	\$ 121,74	0,04%
EXISTENCIA DE VESTUARIO, LENCERÍA, PRENDAS DE PROTECCIÓN Y ACCESORIOS PARA UNIFORMES	\$ 2.965,73	0,50%	\$ 5.515,93	1,68%
EXISTENCIAS DE COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	\$ -	0,00%	\$ 1.050,00	0,32%
EXISTENCIAS DE MATERIALES DE OFICINA	\$ 2.577,63	0,43%	\$ 5.295,59	1,61%
EXISTENCIAS EN MATERIALES DE ASEO	\$ 1.518,90	0,25%	\$ 2.594,96	0,79%
EXISTENCIAS DE HERRAMIENTAS (BIENES DE USO Y CONSUMO CORRIENTE)	\$ 181,91	0,03%	\$ 181,91	0,06%
EXISTENCIAS DE REPUESTOS Y ACCESORIOS	\$ 602,47	0,10%	\$ 1.188,72	0,36%
EXISTENCIAS DE OTROS DE USO Y CONSUMO CORRIENTE	\$ 40,32	0,01%	\$ 40,32	0,01%
TOTAL OTROS ACTIVOS	\$ 12.465,19	2,08%	\$ 21.281,82	6,47%
TOTAL ACTIVO	\$ 598.736,00	100,00%	\$ 328.800,12	100,00%
PASIVO				
PASIVO CORRIENTE				
FONDOS DE TERCEROS	\$ 1.447,58	0,24%	\$ 4.566,83	1,39%
DEPÓSITOS DE RECAUDACIONES EN EL SISTEMA FINANCIERO	\$ 7.209,28	1,20%	\$ 3.119,12	0,95%
CUENTAS POR PAGAR GASTOS EN EL PERSONAL	\$ 3.102,57	0,52%	\$ 3.575,66	1,09%
CUENTAS POR PAGAR BIENES Y SERVICIOS	\$ 111,12	0,02%	\$ 3.173,58	0,97%
CUENTAS POR PAGAR OTROS GASTOS	\$ 86,86	0,01%	\$ 1,38	0,00%
CUENTAS POR PAGAR BIENES Y SERVICIOS PARA PRODUCCIÓN	\$ 33.616,21	5,61%	\$ 47.927,85	14,58%
CXP IVA PROVEEDOR 100%	\$ -	0,00%	\$ 28.527,51	8,68%
CXP IVA PERSONA NATURAL SRI 100%	\$ -	0,00%	\$ 93,34	0,03%
CXP IVA PROVEEDOR 70%	\$ 2,01	0,00%	\$ 302,07	0,09%
CXP IVA SRI 30%	\$ 226,80	0,04%	\$ 151,97	0,05%
CXP IVA PROVEEDOR 30%	\$ -	0,00%	\$ 0,90	0,00%
CXP IVA SRI 70%	\$ 253,08	0,04%	\$ 255,56	0,08%
CXP IVA COBRADO 100%	\$ 349.298,71	58,34%	\$ 455,60	0,14%
CUENTAS POR PAGAR INVERSIONES EN BIENES DE LARGA DURACIÓN	\$ 15,69	0,00%	\$ 19,37	0,01%
CUENTAS POR PAGAR AA. TRANSFERENCIAS POR VERIFICAR	\$ -	0,00%	\$ 7.209,28	2,19%
CXP AA GASTOS EN EL PERSONAL	\$ -	0,00%	\$ 466,66	0,14%
CXP AA BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	\$ -	0,00%	\$ 111,12	0,03%
CUENTAS POR PAGAR DEL AÑO ANTERIOR	\$ 3.130,35	0,52%	\$ 1.673,88	0,51%

TOTAL PASIVO CORRIENTE	\$ 398.500,26	66,56%	\$ 101.631,68	30,91%
PATRIMONIO				
PATRIMONIO EMPRESAS PÚBLICAS	\$ 160.901,66	26,87%	\$ 193.740,89	58,92%
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	\$ 25.995,56	4,34%	\$ -	0,00%
SUBTOTAL PATRIMONIO	\$ 186.897,22	31,22%	\$ 193.740,89	58,92%
RESULTADO DEL EJERCICIO VIGENTE	\$ 13.338,52	2,23%	\$ 33.427,55	10,17%
TOTAL PATRIMONIO	\$ 200.235,74	33,44%	\$ 227.168,44	69,09%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 598.736,00	100,00%	\$ 328.800,12	100,00%

Fuente: Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P.

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación del Activo

En la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., el activo corriente en el año 2017 presentó una proporción del 90,14% del total del activo, siendo cuentas por cobrar impuesto al valor agregado – compras, la cuenta con mayor peso dentro de éste grupo con una participación del 60,60%; seguida por cuentas por cobrar venta de bienes y servicios que representa el 10,47% del activo.

En el año 2018 el activo corriente representa el 81,42% del total del activo, teniendo a las cuentas: cuentas por cobrar venta de bienes y servicios, banco central empresas públicas, cajas recaudadoras y existencias de combustibles y lubricantes, como aquellas que presentan mayor proporción en este grupo con el 26,19%, 10,70%, 9,26% y 8,45% respectivamente.

El activo fijo en el año 2017 ha presentado una proporción del 7,78% del total del activo, siendo las cuentas: equipos sistemas y paquetes informáticos, maquinarias y equipos (bienes de larga duración), las cuentas que han tenido mayor peso en éste grupo con el 4,90% y 1,94% respectivamente.

Para el año 2018 el activo fijo ha tenido una participación del 12,11% frente al total del activo; en éste grupo las cuentas de mayor impacto han sido: equipos sistemas y paquetes informáticos con el 10,91% y maquinarias y equipos (bienes de larga duración) con el 3,54% de participación.

En el año 2017, otros activos han reflejado una participación de 2,08% frente al total de activos, teniendo como cuentas interventoras de este grupo: prepagos de seguros con el 0,74%, existencia de vestuario, lencería, prendas de protección y accesorios para uniformes con un 0,50% y existencias de materiales de oficina con el 0,43% de proporción del total del activo.

Otros activos para el año 2018 presenta una proporción de 6,47% del total del activo, siendo las cuentas existencia de vestuario, lencería, prendas de protección y accesorios para uniformes, existencias de materiales de oficina y prepago de seguros, como aquellas cuentas que tienen mayor participación dentro de éste grupo con un 1,68%, 1,61% y 1,36% respectivamente. Por lo tanto, se puede decir que en el año 2018 la cuenta que mayor participación ha tenido en la estructura del activo es cuentas por cobrar venta de bienes y servicios; es decir, si se tiene un exceso de cartera sin recuperar esto incide directamente tanto en la liquidez como rentabilidad de la gasolinera.

Interpretación del Pasivo

En la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., el pasivo corriente en el año 2017 presentó una proporción de 66,56% frente al total del pasivo y patrimonio; por lo que se puede decir que las cuentas que mayor participación han tenido en la financiación de la gasolinera a corto plazo son: exp iva cobrado 100% con un 58,34%, cuentas por pagar bienes y servicios para producción con el 5,61% y depósitos de recaudaciones en el sistema financiero con el 1,20%.

El pasivo corriente para el año 2018 ha presentado una participación del 30,91% del total del pasivo y patrimonio; siendo las principales cuentas interventoras de éste grupo: cuentas por pagar bienes y servicios para producción, exp iva proveedor 100% y fondos de terceros, reflejan una concentración del 14,58%, 8,68% y 1,39% respectivamente. Por consiguiente, se puede mencionar que cuentas por pagar bienes y servicios para producción es la cuenta que mayor intervención refleja en el financiamiento a corto plazo; por lo que la gasolinera debe contar con liquidez suficiente para cubrir estas deudas de manera inmediata.

Interpretación del Patrimonio

De la estructura del patrimonio se tiene que en el año 2017 presentó una proporción de 33,44% del total del pasivo y patrimonio, contando con patrimonio empresas públicas con el 26,87%, resultados de ejercicios anteriores con un 4,34% y resultado del ejercicio vigente con el 2,23% de participación dentro de este grupo.

Para el año 2018 el patrimonio tuvo una participación del 69,09% frente al total del pasivo y patrimonio, siendo las principales cuentas interventoras de este grupo patrimonio empresas públicas y resultado del ejercicio vigente con una proporción del 58,92% y 10,17% respectivamente. Por lo tanto, se puede decir que patrimonio empresas públicas es la cuenta que mayor participación ha tenido en los dos años haciendo que el patrimonio incremente notablemente.

Tabla 35-3: Resumen del análisis vertical año 2017

RESUMEN DEL ANÁLISIS VERTICAL AÑO 2017	
<u>ACTIVO</u>	<u>PASIVO</u>
CORRIENTE	66,56%
90,14%	
FIJO	
7,78%	
OTROS ACTIVOS	<u>PATRIMONIO</u>
2,08%	33,44%

Fuente: Tabla 34-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

En la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., en el año 2017 se contó con la siguiente participación de los activos: el activo corriente con un 90,14%, el activo fijo con el 7,78% y otros activos con el 2,08% del total de los activos; en lo que respecta al pasivo presentó una participación del 66,56% y el patrimonio con un 33,44%; entonces se puede notar claramente que el pasivo en este año tiene una participación que sobrepasa el límite de deuda que una entidad puede tener que es de hasta el 50% del total de pasivo y patrimonio.

Tabla 36-3: Resumen del análisis vertical año 2018

RESUMEN DEL ANÁLISIS VERTICAL AÑO 2018	
<u>ACTIVO</u>	<u>PASIVO</u>
CORRIENTE	30,91%
81,42%	
FIJO	<u>PATRIMONIO</u>
12,11%	69,09%
OTROS ACTIVOS	
6,47%	

Fuente: Tabla 34-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

Para el año 2018 en la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., las principales cuentas del activo presentaron una participación con respecto al total de activos del 81,42% para el activo corriente, un 12,11% para el activo fijo y un 6,47% para otros activos; mientras que para el pasivo y patrimonio la participación fue del 30,91% y el 69,09% respectivamente; pudiéndose notar que en este año la participación del pasivo se encuentra por debajo de lo recomendado.

3.8.4.4 Análisis vertical estado de resultados

Tabla 37-3: Análisis Vertical Estado de Resultados

ESTACIÓN DE SERVICIOS ESPOCH GASOLINERA POLITÉCNICA E.P. ANÁLISIS VERTICAL ESTADO DE RESULTADOS AÑOS 2017-2018				
CUENTAS	VALOR	AÑO 2017	VALOR	AÑO 2018
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN				
VENTAS INTERNAS DE DERIVADOS DE PETRÓLEO	\$ 2.732.363,38	100,00%	\$ 3.156.826,66	100,00%
COSTO DE VENTAS DE DERIVADOS DE PETRÓLEO	\$ 2.464.137,96	90,18%	\$ 2.809.636,94	89,00%
TOTAL RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	\$ 268.225,42	9,82%	\$ 347.189,72	11,00%
RESULTADO DE OPERACIÓN				
REMUNERACIONES UNIFICADAS	\$ 66.245,63	2,42%	\$ 83.048,60	2,63%
SALARIOS UNIFICADOS	\$ 33.759,00	1,24%	\$ 24.740,00	0,78%
DÉCIMO TERCER SUELDO	\$ 9.289,81	0,34%	\$ 10.173,15	0,32%
DÉCIMO CUARTO SUELDO	\$ 5.759,38	0,21%	\$ 5.302,13	0,17%
POR CARGAS FAMILIARES	\$ -	0,00%	\$ 23,16	0,00%
SUBSIDIO ANTIGÜEDAD	\$ -	0,00%	\$ 17,40	0,00%
ENCARGOS Y SUBROGACIONES	\$ -	0,00%	\$ 3.547,00	0,11%
HONORARIOS	\$ -	0,00%	\$ 350,00	0,01%
HORAS EXTRAORDINARIAS Y SUPLEMENTARIAS	\$ 11.873,23	0,43%	\$ 13.935,26	0,44%
SERVICIOS PERSONALES POR CONTRATO	\$ 4.200,00	0,15%	\$ 3.888,90	0,12%
APORTE PATRONAL IEES	\$ 11.874,41	0,43%	\$ 12.284,64	0,39%
FONDOS DE RESERVA	\$ 5.322,08	0,19%	\$ 7.270,04	0,23%
COMPENSACIÓN POR DESAHUCIO	\$ -	0,00%	\$ 3.206,41	0,10%
COMPENSACIÓN POR VACACIONES NO GOZADAS POR CESACIO	\$ 2.204,70	0,08%	\$ 3.000,08	0,10%
AGUA POTABLE	\$ 5.842,00	0,21%	\$ -	0,00%
TELECOMUNICACIONES	\$ 2.267,47	0,08%	\$ 1.858,43	0,06%
SERVICIOS DE CORREO	\$ -	0,00%	\$ 41,17	0,00%
FLETES Y MANIOBRAS	\$ -	0,00%	\$ 41.098,70	1,30%

ALMACENAMIENTO, EMBALAJE, ENVASE Y RECARGA DE EXTINTORES	\$ 155,50	0,01%	\$ 133,50	0,00%
EDICIÓN, IMPRESIÓN, REPRODUCCIÓN, PUBLICACIONES, SUSCRIPCIONES	\$ 2.427,10	0,09%	\$ 117,90	0,00%
SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	\$ 31.756,62	1,16%	\$ 36.942,12	1,17%
SERVICIOS DE ASEO - FUMIGACIÓN - DESINFECCIÓN – LIMPIEZA	\$ -	0,00%	\$ 873,35	0,03%
DIFUSIÓN E INFORMACIÓN	\$ 7.098,15	0,26%	\$ 3.545,00	0,11%
PASAJES AL INTERIOR	\$ -	0,00%	\$ 90,88	0,00%
VIÁTICOS Y SUBSISTENCIAS AL INTERIOR	\$ 40,00	0,00%	\$ 342,00	0,01%
GASTOS EN EDIFICIOS LOCALES Y RESIDENCIAS	\$ 4.830,00	0,18%	\$ 2.020,47	0,06%
GASTOS EN MAQUINARIAS Y EQUIPOS (INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO Y REPARACIONES)	\$ 4.592,54	0,17%	\$ -	0,00%
GASTOS EN MAQUINARIAS Y EQUIPOS (REPARACIONES, CER)	\$ 5.543,26	0,20%	\$ 8.295,32	0,26%
CONSULTORÍA, ASESORÍA E INVESTIGACIÓN ESPECIALIZADA	\$ 2.250,00	0,08%	\$ 1.904,00	0,06%
DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS	\$ -	0,00%	\$ 855,00	0,03%
SERVICIOS DE CAPACITACIÓN	\$ 180,00	0,01%	\$ -	0,00%
MANTENIM. SISTEMAS INFORMÁTICOS	\$ 1.117,80	0,04%	\$ 782,97	0,02%
COMBUSTIBLES – LUBRICANTES – DESENGRASANTES	\$ 2.633,58	0,10%	\$ -	0,00%
MATERIALES DE OFICINA	\$ 1.623,09	0,06%	\$ 1.405,56	0,04%
MATERIALES DE ASEO	\$ 758,66	0,03%	\$ 61,37	0,00%
MEDICINAS E INSUMOS FARMACÉUTICOS	\$ 64,80	0,00%	\$ -	0,00%
INSUMOS, BIENES, MATERIALES Y SUMINISTROS PARA LA CONSTRUCCIÓN	\$ 2.673,99	0,10%	\$ 585,30	0,02%
COMBUSTIBLES LUBRICANTES Y ADITIVOS EN GENERAL PARA VEHÍCULOS TERRESTRES	\$ -	0,00%	\$ 1.803,52	0,06%
OTROS BIENES DE USO Y CONSUMO	\$ 848,61	0,03%	\$ -	0,00%
MAQUINARIAS Y EQUIPOS (BIENES MUEBLES NO DEPRECIABLES)	\$ 8.038,11	0,29%	\$ 4.104,05	0,13%
EQUIPOS, SISTEMAS Y PAQUETES INFORMÁTICOS	\$ 539,26	0,02%	\$ 1.157,06	0,04%
TASAS GENERALES, IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES, PERMISOS, LICENCIAS Y PATENTES	\$ 4.747,80	0,17%	\$ 4.044,01	0,13%
SEGUROS	\$ -	0,00%	\$ 301,98	0,01%
COMISIONES BANCARIAS	\$ 475,70	0,02%	\$ 502,04	0,02%
OTROS GASTOS FINANCIEROS - DESCUENTO EN VENTAS	\$ -	0,00%	\$ 8.043,38	0,25%
TOTAL RESULTADO DE OPERACIÓN	\$ 241.032,28	8,82%	\$ 291.695,85	9,24%
TRANSFERENCIAS NETAS				
A ENTIDADES DEL PRESUPUESTO GENERAL DEL ESTADO	\$ 14.254,69	0,52%	\$ 15.258,54	0,48%
TOTAL TRANSFERENCIAS NETAS	\$ 14.254,69	0,52%	\$ 15.258,54	0,48%
OTROS INGRESOS Y GASTOS				

OTROS NO ESPECIFICADOS	\$ 400,07	0,01%	\$ 634,08	0,02%
DEPRECIACIÓN DE BIENES DE ADMINISTRACIÓN	\$ -	0,00%	\$ -7.441,86	-0,24%
TOTAL OTROS INGRESOS Y GASTOS	\$ 400,07	0,01%	\$ -6.807,78	-0,22%
RESULTADO DEL EJERCICIO	\$ 13.338,52	0,49%	\$ 33.427,55	1,06%

Fuente: Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P.

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

En la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., las ventas internas de derivados de petróleo en el año 2017 fueron de \$ 2.732.363,38 mientras que en el 2018 de \$ 3.156.826,66; es decir, ha reflejado un incremento considerable entre éstos años del 15,53% equivalente a \$ 424.463,28.

El costo de ventas de derivados de petróleo en el año 2017 presentó una proporción del 90,18% frente al total de las ventas netas; mientras que en el año 2018 ésta cuenta tuvo una participación del 89,00%; es decir ha sufrido una disminución del 1,18%.

En el año 2017 en lo que respecta al resultado de operación tuvo una participación del 8,82% frente al total de las ventas netas; donde las cuentas más relevantes de este grupo han sido: remuneraciones unificadas con un 2,42%, salarios unificados con el 1,24% y servicios de seguridad y vigilancia con el 1,16%.

Para el año 2018 el resultado de operación presentó una proporción del 9,24% del total de las ventas netas; siendo las cuentas de mayor peso dentro de éste grupo: remuneraciones unificadas, fletes y maniobras y servicios de seguridad y vigilancia con una aportación del 2,63%, 1,30% y 1,17% respectivamente.

El resultado del ejercicio en el año 2017 ha presentado una participación del 0,49% mientras que en el año 2018 del 1,06% frente al total de las ventas netas, pudiéndose notar un crecimiento notable al pasar los años; sin embargo, presenta una baja participación con respecto al total de las ventas netas.

3.8.4.5 Razones

a) Razones de liquidez

A continuación, se detallan los valores utilizados para los cálculos respectivos:

Tabla 38-3: Cuentas para calcular las razones de liquidez

CUENTAS	AÑO 2017	AÑO 2018
Activo corriente	\$ 539.682,71	\$ 267.695,74
Pasivo corriente	\$ 398.500,26	\$ 101.631,68
Inventarios	\$ 25.298,70	\$ 27.773,64

Fuente: Tabla 32-3**Realizado por:** Narváez, E. 2019

- Razón corriente o circulante**

Tabla 39-3: Razón corriente o circulante

RAZÓN	FÓRMULA	AÑO 2017	AÑO 2018
Razón corriente o circulante	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1,35	2,63

Fuente: Tabla 38-3**Realizado por:** Narváez, E. 2019**Interpretación**

La Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., presenta una razón corriente o circulante de 1,35 veces para el año 2017 con un crecimiento de 1,28 frente al año 2018 que fue de 2,63 veces.

Por lo tanto, se puede decir que, en el año 2018, por cada dólar que la gasolinera debe en el corto plazo, posee 2,63 dólares para respaldar dichas obligaciones. Sin embargo, se puede mencionar que la gasolinera posee activos circulantes ociosos debido a que esta razón debe estar entre 1,5 y 2 para ser factible.

- Razón rápida o prueba del ácido**

Tabla 40-3: Razón rápida o prueba del ácido

RAZÓN	FÓRMULA	AÑO 2017	AÑO 2018
Razón rápida o prueba del ácido	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1,29	2,36

Fuente: Tabla 38-3**Realizado por:** Narváez, E. 2019

Interpretación

La razón rápida o prueba del ácido en la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., para el año 2017 refleja 1,29 veces mientras que para el año 2018 esta razón indicó un valor de 2,36 veces; teniendo un incremento notable de 1,07 veces.

Por consiguiente, se puede manifestar que en el año 2018 se cuenta con 2,36 dólares para respaldar las obligaciones que la gasolinera posee a corto plazo; esto es, sin tener que recurrir a la venta de sus inventarios para cancelar dichas deudas.

- **Capital de trabajo neto**

Tabla 41-3: Capital de trabajo neto

RAZÓN	FÓRMULA	AÑO 2017	AÑO 2018
Capital de trabajo neto	Activo Corriente - Pasivo Corriente	\$ 141.182,45	\$ 166.064,06

Fuente: Tabla 38-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

La Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., en el año 2017 presentó un capital de trabajo neto de \$ 141.182,45 y para el año 2018 el capital de trabajo neto fue de \$ 166.064,06; es decir, la entidad cuenta con liquidez suficiente para seguir con sus actividades de manera eficiente.

b) Razones de actividad

A continuación, se detallan los valores que harán posible los cálculos respectivos:

Tabla 42-3: Cuentas para calcular las razones de actividad

CUENTAS	AÑO 2017	AÑO 2018
Costo de Ventas	\$ 2.464.137,96	\$ 2.809.636,94
Inventario totales promedios	\$ 26.536,17	
Cuentas por Cobrar	\$ 62.700,76	\$ 86.120,06
Ventas promedio por día	\$ 7.589,90	\$ 8.768,96
Cuentas por Pagar	\$ 33.616,21	\$ 47.927,85
Compras promedio por día	\$ 6.844,83	\$ 7.804,55
Ventas	\$ 2.732.363,38	\$ 3.156.826,66
Activos	\$ 598.736,00	\$ 328.800,12

Fuente: Tabla 32-3, Tabla 33-3**Realizado por:** Narváez, E. 2019

✓ Rotación de inventarios

Tabla 43-3: Rotación de inventarios

RAZÓN	FÓRMULA	AÑO 2017	AÑO 2018
Rotación de inventarios	$\frac{\text{Costo de Ventas}}{\text{Inventario totales promedios}}$	92,86	105,88

Fuente: Tabla 42-3**Realizado por:** Narváez, E. 2019

Interpretación

Para la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., la rotación de sus inventarios en el año 2017 ha sido de 92,86 veces; es decir, que sus inventarios se convierten en dinero en efectivo 92,86 veces al año (cada 3,87 días); mientras que en el año 2018 su rotación de inventarios fue de 105,88 veces; por lo tanto, se puede manifestar que los inventarios se convierten en dinero en efectivo 105,88 veces al año; es decir cada 3,40 días.

✓ **Período promedio de cobro**

Tabla 44-3: Período promedio de cobro

RAZÓN	FÓRMULA	AÑO 2017	AÑO 2018
Período promedio de cobro	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\text{Ventas promedio por día}}$	8,26	9,82

Fuente: Tabla 42-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

La razón período promedio de cobro en el año 2017 reflejó que el cobro de la cartera es cada 8,26 días; esto quiere decir, que el pago de sus clientes se convierte en dinero en efectivo cada 8,26 días en el año; mientras que para el año 2018 el tiempo que le toma a la entidad en recuperar la totalidad de su cartera es de 9,82 días.

✓ **Período promedio de pago**

Tabla 45-3: Período promedio de pago

RAZÓN	FÓRMULA	AÑO 2017	AÑO 2018
Período promedio de pago	$\frac{\text{Cuentas por Pagar}}{\text{Compras promedio por día}}$	4,91	6,14

Fuente: Tabla 42-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

Para el año 2017 la razón período promedio de pago fue de 4,91 días; esto quiere decir, que el pago realizado a los proveedores se convierte en dinero en efectivo cada 4,91 días en el año; mientras que en el año 2018 el tiempo que le toma a la entidad en efectuar sus pagos por la compra de derivados de petróleo es de 6,14 días.

✓ **Rotación de activos**

Tabla 46-3: Rotación de activos

RAZÓN	FÓRMULA	AÑO 2017	AÑO 2018
Rotación de activos	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Activos}}$	4,56	9,60

Fuente: Tabla 42-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

Para la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., el total de la inversión en activos en el año 2017, presentó una rotación de 4,56 veces; es decir, por cada dólar invertido en los activos, se genera en ventas 4,56 dólares. Mientras que para el año 2018 reflejó una rotación de 9,60 veces; por lo tanto, se puede manifestar que, por cada dólar invertido en los activos, se ha generado 9,60 dólares en ventas.

c) Razones de endeudamiento

A continuación, se detallan los valores utilizados para los cálculos respectivos:

Tabla 47-3: Cuentas para calcular las razones de endeudamiento

CUENTAS	AÑO 2017	AÑO 2018
Ventas netas	\$ 2.732.363,38	\$ 3.156.826,66
Obligaciones financieras	\$ 398.500,26	\$ 101.631,68
Pasivo total	\$ 398.500,26	\$ 101.631,68
Activo total	\$ 598.736,00	\$ 328.800,12
Patrimonio	\$ 200.235,74	\$ 227.168,44

Fuente: Tabla 9-4, Tabla 10-4

Realizado por: Narváez, E. 2019

➤ Razón de endeudamiento financiero

Tabla 48-3: Razón de endeudamiento financiero

RAZÓN	FÓRMULA	AÑO 2017	AÑO 2018
Razón de endeudamiento financiero	$\left(\frac{\text{Obligaciones Financieras}}{\text{Ventas Netas}} \right) \times 100$	14,58%	3,22%

Fuente: Tabla 47-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

La Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., presentó una razón de endeudamiento financiero para el año 2017 de 14,58%; es decir, que las obligaciones contraídas

con las entidades financieras tanto de corto como de largo plazo, equivalen al 14,58% de las ventas netas; mientras que para el año 2018 estas obligaciones hacia terceros equivalen a 3,22% de sus ventas netas. Por lo tanto, se puede decir que para el año 2018 por cada dólar producido en ventas netas, \$ 0,0322 están comprometidos con las obligaciones financieras.

➤ **Razón de deuda o nivel de endeudamiento**

Tabla 49-3: Razón de deuda o nivel de endeudamiento

RAZÓN	FÓRMULA	AÑO 2017	AÑO 2018
Razón de deuda o nivel de endeudamiento	$\left(\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}} \right) \times 100$	66,56%	30,91%

Fuente: Tabla 47-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

Para el año 2017 la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., dio a conocer una deuda de 66,56%; es decir, que por cada dólar que la entidad ha invertido en los activos totales, \$ 0,6656 han sido financiados por terceras personas. Mientras que para el año 2018 se presentó una disminución notable, teniendo que, por cada dólar invertido en los activos totales, \$ 0,3091 son financiados por terceros.

➤ **Razón o indicador Leverage Total**

Tabla 50-3: Razón o indicador Leverage Total

RAZÓN	FÓRMULA	AÑO 2017	AÑO 2018
Razón o indicador Leverage Total	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$	1,99	0,45

Fuente: Tabla 47-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

Para la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., el indicador Leverage total en el año 2017 fue de \$ 1,99; es decir, por cada dólar del total de los pasivos, la entidad tiene \$ 1,99 de patrimonio para respaldar las obligaciones ya sea de corto o largo plazo; mientras que

para el año 2018 este indicador presentó un valor de \$ 0,45; por lo tanto, se puede mencionar que la entidad dispone de \$ 0,45 de patrimonio para cubrir las obligaciones que tiene con terceros.

d) Razones de rentabilidad

A continuación, se detallan los valores que harán posible los cálculos respectivos:

Tabla 51-3: Cuentas para calcular las razones de rentabilidad

CUENTAS	AÑO 2017	AÑO 2018
Ventas netas	\$ 2.732.363,38	\$ 3.156.826,66
Utilidad bruta	\$ 268.225,42	\$ 347.189,72
Utilidad operacional	\$ 27.193,14	\$ 55.493,87
Utilidad neta	\$ 13.338,52	\$ 33.427,55
Activo total	\$ 598.736,00	\$ 328.800,12
Patrimonio	\$ 200.235,74	\$ 227.168,44

Fuente: Tabla 32-3, Tabla 33-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

- **Margen de utilidad bruta**

Tabla 52-3: Margen de utilidad bruta

RAZÓN	FÓRMULA	AÑO 2017	AÑO 2018
Margen de utilidad bruta	$\left(\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}} \right) \times 100$	9,82%	11,00%

Fuente: Tabla 51-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

La Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., presentó un margen de utilidad bruta para el año 2017 de 9,82%; es decir, que por cada dólar de las ventas netas durante este año la utilidad bruta correspondió a \$ 0,0982. Mientras que en el año 2018 el margen de utilidad bruta fue del 11,00% indicando así que \$ 0,11 corresponden a la utilidad bruta por cada dólar de las ventas netas en este período.

- **Margen de utilidad operacional**

Tabla 53-3: Margen de utilidad operacional

RAZÓN	FÓRMULA	AÑO 2017	AÑO 2018
Margen de utilidad operacional	$\left(\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas Netas}} \right) \times 100$	1,00%	1,76%

Fuente: Tabla 51-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

El margen de utilidad operacional para el año 2017 fue de 1,00%; es decir, por cada dólar en las ventas netas, la utilidad operacional fue de \$ 0,01; mientras que para el año 2018 esta razón refleja un valor de 1,76%; por lo que se puede manifestar que se tuvo una utilidad operacional de 0,0176 por cada dólar de las ventas netas.

- **Margen de utilidad neta**

Tabla 54-3: Margen de utilidad neta

RAZÓN	FÓRMULA	AÑO 2017	AÑO 2018
Margen de utilidad neta	$\left(\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} \right) \times 100$	0,49%	1,06%

Fuente: Tabla 51-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

En el año 2017 el margen de utilidad neta fue de 0,49%; lo que refleja que, por cada dólar de las ventas netas, la utilidad neta fue de \$ 0,0049; mientras que para el año 2018 esta razón indicó un valor de 1,06% lo que quiere decir que se tuvo \$ 0,0106 de utilidad neta por cada dólar generado en las ventas.

- **Rendimiento del activo total (ROA)**

Tabla 55-3: Rendimiento del activo total (ROA)

RAZÓN	FÓRMULA	AÑO 2017	AÑO 2018
Rendimiento del activo total (ROA)	$\left(\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}} \right) \times 100$	2,23%	10,17%

Fuente: Tabla 51-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

El rendimiento del activo total (ROA) para el año 2017 fue de 2,23% y para el año 2018 de 10,17%; es decir, por cada dólar invertido en el activo total en el año 2017, se generó \$ 0,0223 de utilidad neta; mientras que en el año 2018 se generó \$ 0,1017.

- **Rendimiento del patrimonio (ROE)**

Tabla 56-3: Rendimiento del patrimonio (ROE)

RAZÓN	FÓRMULA	AÑO 2017	AÑO 2018
Rendimiento del patrimonio (ROE)	$\left(\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} \right) \times 100$	6,66%	14,71%

Fuente: Tabla 51-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

La Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., presentó en el año 2017 un rendimiento del patrimonio (ROE) de 6,66% y para el año 2018 de 14,71%; es decir, que por cada dólar que el dueño mantiene en la entidad en el año 2017 genera un rendimiento de \$ 0,0666; mientras que en el año 2018 el rendimiento generado fue de \$ 0,1471.

3.8.4.6 Comportamiento de compras de combustible en galones

Tabla 57-3: Comportamiento de compras de combustible en galones

MESES	AÑO 2017			AÑO 2018		
	EXTRA	SÚPER	DIÉSEL	EXTRA	SÚPER	DIÉSEL
Enero	90.000	20.000	68.000	100.000	31.000	65.000
Febrero	84.000	19.000	61.000	99.000	31.000	65.000
Marzo	100.000	26.000	68.000	110.000	34.000	68.000
Abril	85.000	29.000	58.000	110.000	31.000	67.000
Mayo	96.000	19.000	69.000	108.000	36.000	70.000
Junio	102.000	26.000	64.000	115.000	36.000	76.000
Julio	100.000	26.000	66.000	112.000	36.000	75.000
Agosto	98.000	24.000	66.000	111.000	38.000	72.000
Septiembre	98.000	24.000	66.000	111.000	13.000	72.000
Octubre	100.000	26.000	66.000	119.000	17.000	72.000
Noviembre	100.000	27.000	69.000	130.000	8.000	70.000
Diciembre	111.000	24.000	65.000	118.000	7.000	64.000
TOTAL	1.164.000	290.000	786.000	1.343.000	318.000	836.000
PROMEDIO	97.000	24.167	65.500	111.917	26.500	69.667

Fuente: Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P.

Realizado por: Narváez, E. 2019

Tabla 58-3: Compras de gasolina extra (galones)

MESES	AÑO 2017	AÑO 2018
Enero	90.000	100.000
Febrero	84.000	99.000
Marzo	100.000	110.000
Abril	85.000	110.000
Mayo	96.000	108.000
Junio	102.000	115.000
Julio	100.000	112.000
Agosto	98.000	111.000
Septiembre	98.000	111.000
Octubre	100.000	119.000
Noviembre	100.000	130.000
Diciembre	111.000	118.000
TOTAL	1.164.000	1.343.000
PROMEDIO	97.000	111.917

Fuente: Tabla 57-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

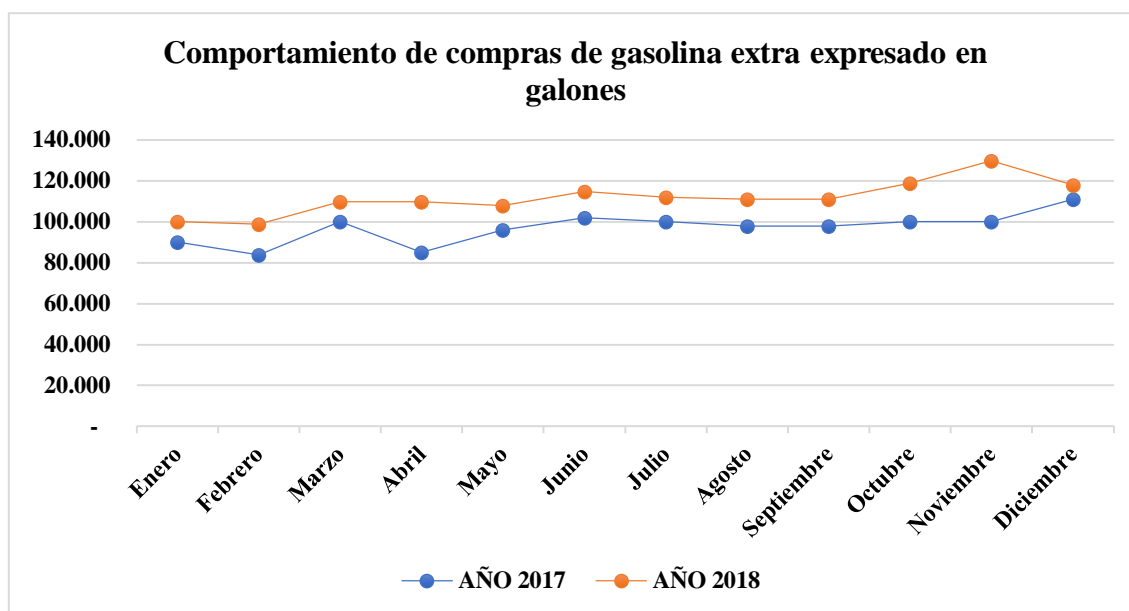


Gráfico 23-3: Comportamiento de compras de gasolina extra expresado en galones

Fuente: Tabla 58-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

Las compras de este combustible se caracterizan por ser variables; es decir, en algunos meses el nivel de las compras incrementa, otros meses disminuye y en otros meses se mantiene; alcanzando en el año 2018 compras de 1.343.000 galones de combustible; de tal manera que supera ampliamente a las compras del año 2017 que fue de 1.164.000 galones. Por consiguiente, se puede mencionar que el combustible extra es el que presenta mayor crecimiento debido a la demanda existente en el mercado.

Tabla 59-3: Compras de gasolina súper (galones)

MESES	AÑO 2017	AÑO 2018
Enero	20.000	31.000
Febrero	19.000	31.000
Marzo	26.000	34.000
Abril	29.000	31.000
Mayo	19.000	36.000
Junio	26.000	36.000
Julio	26.000	36.000
Agosto	24.000	38.000
Septiembre	24.000	13.000
Octubre	26.000	17.000
Noviembre	27.000	8.000
Diciembre	24.000	7.000
TOTAL	290.000	318.000
PROMEDIO	24.167	26.500

Fuente: Tabla 57-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

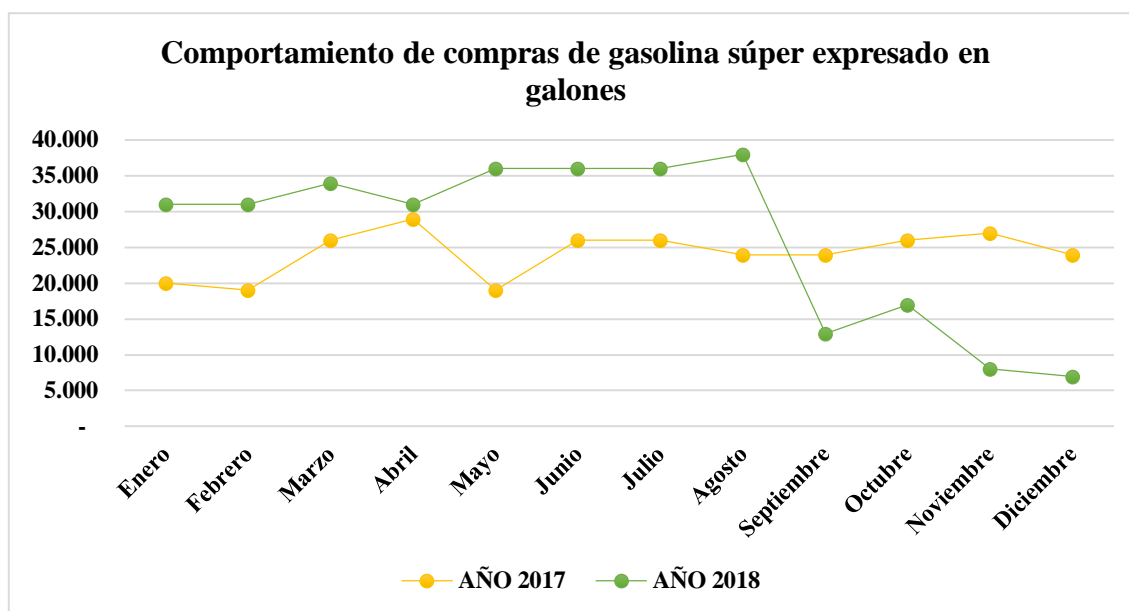


Gráfico 24-3: Comportamiento de compras de gasolina súper expresado en galones

Fuente: Tabla 59-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

Las compras de este combustible entre los años 2017 y 2018 tuvo un crecimiento notable de 28.000 galones; por lo tanto, se puede decir que en el año 2017 las compras de combustible súper fueron de 290.000 galones mientras que en el año 2018 fueron de 318.000 galones.

Tabla 60-3: Compras de diésel (galones)

MESES	AÑO 2017	AÑO 2018
Enero	68.000	65.000
Febrero	61.000	65.000
Marzo	68.000	68.000
Abril	58.000	67.000
Mayo	69.000	70.000
Junio	64.000	76.000
Julio	66.000	75.000
Agosto	66.000	72.000
Septiembre	66.000	72.000
Octubre	66.000	72.000
Noviembre	69.000	70.000
Diciembre	65.000	64.000
TOTAL	786.000	836.000
PROMEDIO	65.500	69.667

Fuente: Tabla 57-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

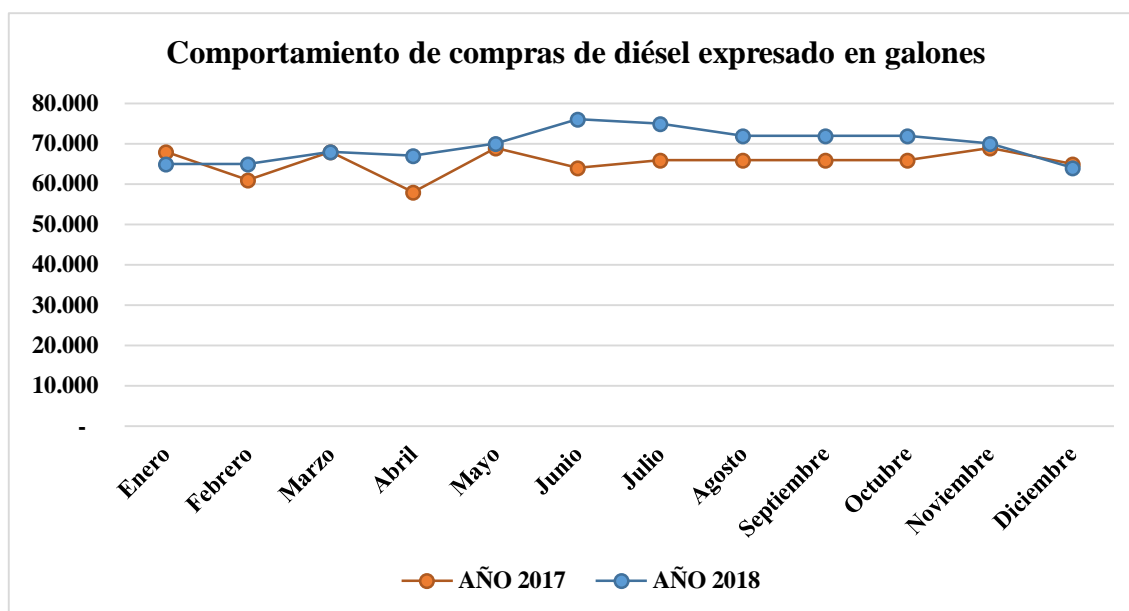


Gráfico 25-3: Comportamiento de compras de diésel expresado en galones

Fuente: Tabla 60-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

Las compras de este combustible durante varios meses se mantienen constantes; pero, sin embargo, entre los años 2017 y 2018 hubo un incremento de 50.000 galones; alcanzando en el año 2018 compras de 836.000 galones de combustible; de tal manera que supera ampliamente a las compras del año 2017 que fue de 786.000 galones.

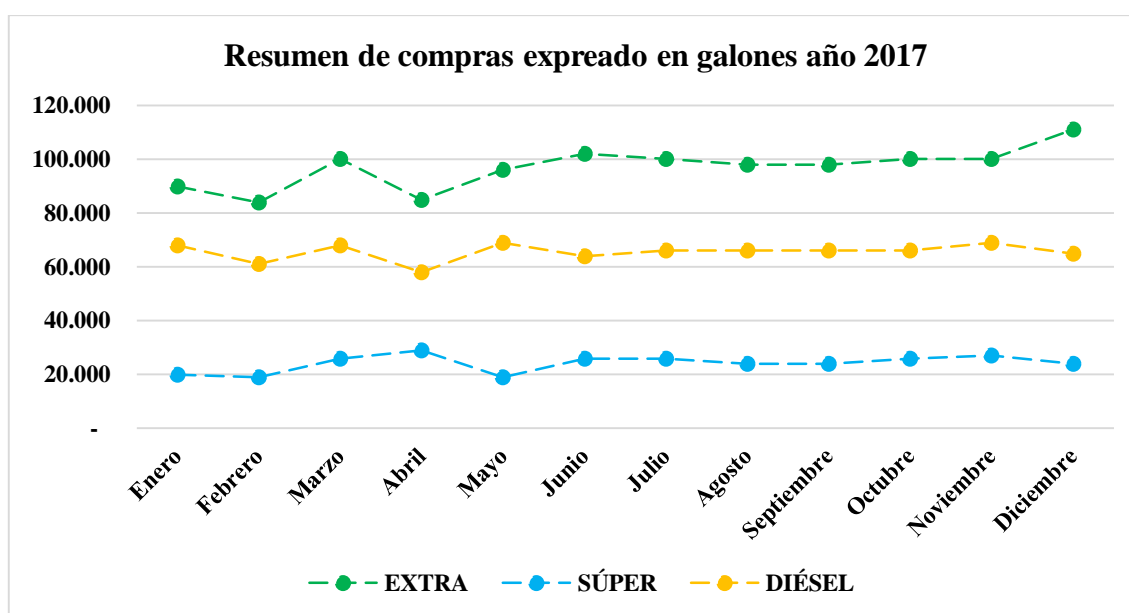


Gráfico 26-3: Resumen de compras expresado en galones año 2017

Fuente: Tabla 57-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

En la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., en el año 2017 se realizó la compra de gasolina extra en un total de 1.164.000 galones, gasolina súper cuyo total fue de 290.000 galones y diésel en un total de 786.000 galones, reflejando claramente que el combustible que presenta mayor demanda es la gasolina extra, seguido por el diésel y en último lugar se encuentra la gasolina súper.

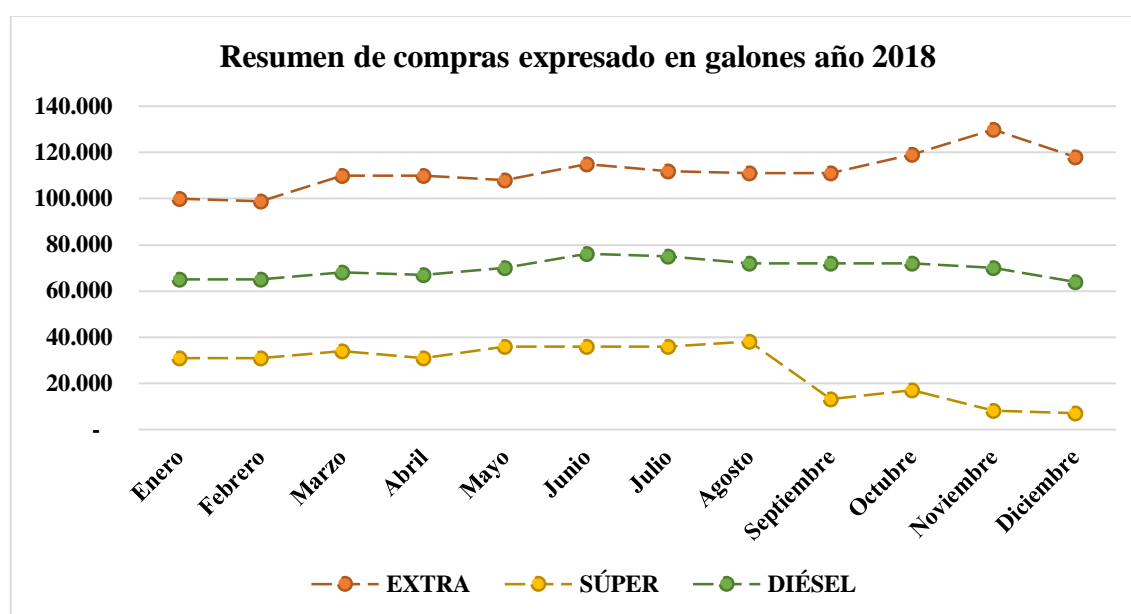


Gráfico 27-3: Resumen de compras expresado en galones año 2018

Fuente: Tabla 57-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

En el año 2018 en la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., se realizó la compra de gasolina extra, gasolina súper y diésel, en un total de 1.343.000, 318.000 y 836.000 galones de combustible respectivamente, en el gráfico se puede notar claramente que en los últimos dos meses del año la compra de gasolina súper y diésel disminuyó considerablemente y en el mes de diciembre la gasolina extra también sufrió una baja.

3.8.4.7 Comportamiento de compras de combustible en dólares

Tabla 61-3: Comportamiento de compras de combustible en dólares

MESES	AÑO 2017			AÑO 2018		
	EXTRA	SÚPER	DIÉSEL	EXTRA	SÚPER	DIÉSEL
Enero	105.696,54	29.963,87	55.187,44	118.540,47	47.157,20	53.013,16
Febrero	98.650,10	28.465,69	49.506,38	117.356,13	47.157,20	53.012,05
Marzo	117.440,60	38.953,03	55.187,44	130.395,70	51.720,80	55.458,76
Abril	99.824,49	43.447,63	47.071,64	130.395,66	47.157,20	54.643,19
Mayo	112.742,96	28.465,68	55.999,02	128.024,87	54.763,20	57.089,90
Junio	122.187,42	39.876,20	52.996,48	143.435,27	54.763,20	66.876,74
Julio	119.791,58	39.876,20	54.652,62	132.766,53	54.763,20	61.167,75
Agosto	117.395,74	36.808,80	54.652,62	131.581,14	62.811,37	58.721,04
Septiembre	117.395,75	36.808,80	54.652,62	131.581,13	29.072,03	58.721,04
Octubre	119.791,56	39.876,20	54.652,62	141.064,45	38.017,27	58.721,04
Noviembre	119.791,58	41.409,90	57.136,83	154.104,01	17.890,48	57.089,90
Diciembre	132.968,64	36.808,80	53.824,55	145.237,12	15.654,17	52.196,48
TOTAL	1.383.676,96	440.760,80	645.520,26	1.604.482,48	520.927,32	686.711,05
PROMEDIO	115.306,41	36.730,07	53.793,36	133.706,87	43.410,61	57.225,92

Fuente: Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P.

Realizado por: Narváez, E. 2019

Tabla 62-3: Compras de gasolina extra (dólares)

MESES	AÑO 2017	AÑO 2018
Enero	105.696,54	118.540,47
Febrero	98.650,10	117.356,13
Marzo	117.440,60	130.395,70
Abril	99.824,49	130.395,66
Mayo	112.742,96	128.024,87
Junio	122.187,42	143.435,27
Julio	119.791,58	132.766,53
Agosto	117.395,74	131.581,14
Septiembre	117.395,75	131.581,13
Octubre	119.791,56	141.064,45
Noviembre	119.791,58	154.104,01
Diciembre	132.968,64	145.237,12
TOTAL	1.383.676,96	1.604.482,48
PROMEDIO	115.306,41	133.706,87

Fuente: Tabla 61-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

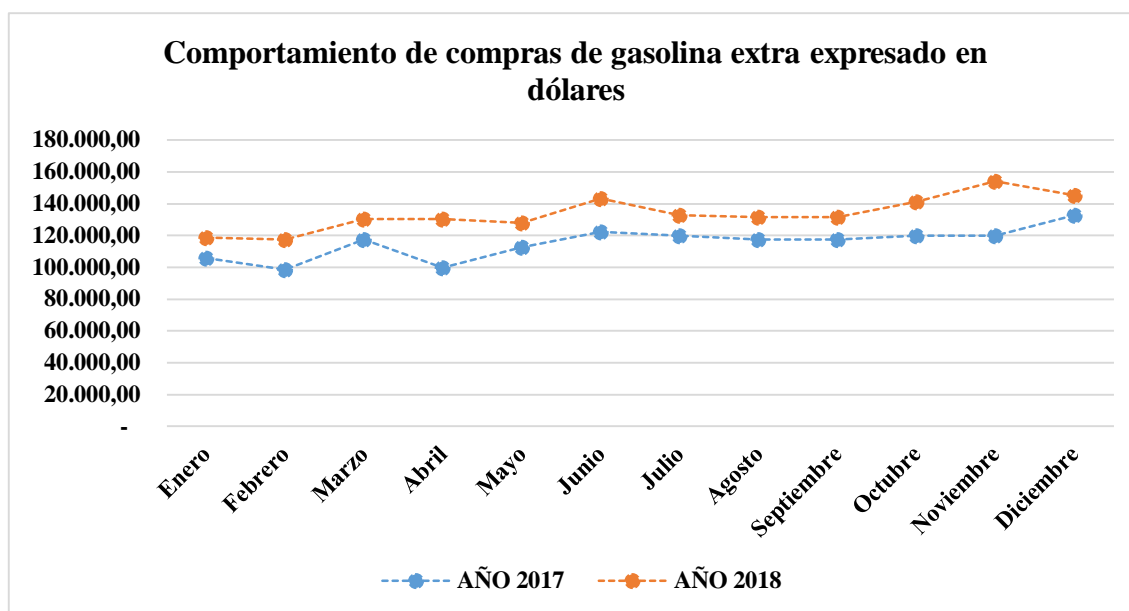


Gráfico 28-3: Comportamiento de compras de gasolina extra expresado en dólares

Fuente: Tabla 62-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

En el año 2017 las compras fueron de \$ 1.383.676,96 y en el año 2018 de \$ 1.604.482,48; por lo tanto, el comportamiento de las compras de gasolina extra expresado en dólares ha tenido un crecimiento de 220.805,52 dólares entre los años 2017 y 2018; es decir, este incremento representa una variación del 15,96%.

Tabla 63-3: Compras de gasolina súper (dólares)

MESES	AÑO 2017	AÑO 2018
Enero	29.963,87	47.157,20
Febrero	28.465,69	47.157,20
Marzo	38.953,03	51.720,80
Abril	43.447,63	47.157,20
Mayo	28.465,68	54.763,20
Junio	39.876,20	54.763,20
Julio	39.876,20	54.763,20
Agosto	36.808,80	62.811,37
Septiembre	36.808,80	29.072,03
Octubre	39.876,20	38.017,27
Noviembre	41.409,90	17.890,48
Diciembre	36.808,80	15.654,17
TOTAL	440.760,80	520.927,32
PROMEDIO	36.730,07	43.410,61

Fuente: Tabla 61-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

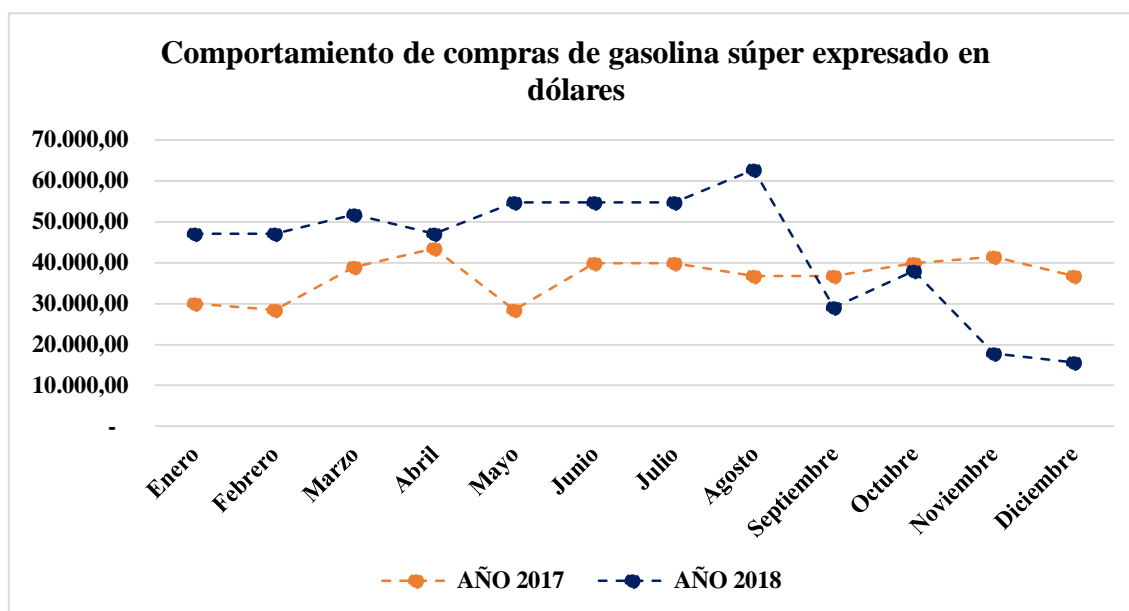


Gráfico 29-3: Comportamiento de compras de gasolina súper expresado en dólares

Fuente: Tabla 63-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

Las compras de los años 2017 y 2018 fueron de \$ 440.760,80 y \$ 520.927,32 respectivamente; entonces se puede decir que el comportamiento de las compras de gasolina súper expresado en dólares ha tenido un incremento de 80.166,52 dólares entre los años 2017 y 2018; cuyo crecimiento representa una variación del 18,19%.

Tabla 64-3: Compras de diésel (dólares)

MESES	AÑO 2017	AÑO 2018
Enero	55.187,44	53.013,16
Febrero	49.506,38	53.012,05
Marzo	55.187,44	55.458,76
Abril	47.071,64	54.643,19
Mayo	55.999,02	57.089,90
Junio	52.996,48	66.876,74
Julio	54.652,62	61.167,75
Agosto	54.652,62	58.721,04
Septiembre	54.652,62	58.721,04
Octubre	54.652,62	58.721,04
Noviembre	57.136,83	57.089,90
Diciembre	53.824,55	52.196,48
TOTAL	645.520,26	686.711,05
PROMEDIO	53.793,36	57.225,92

Fuente: Tabla 61-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

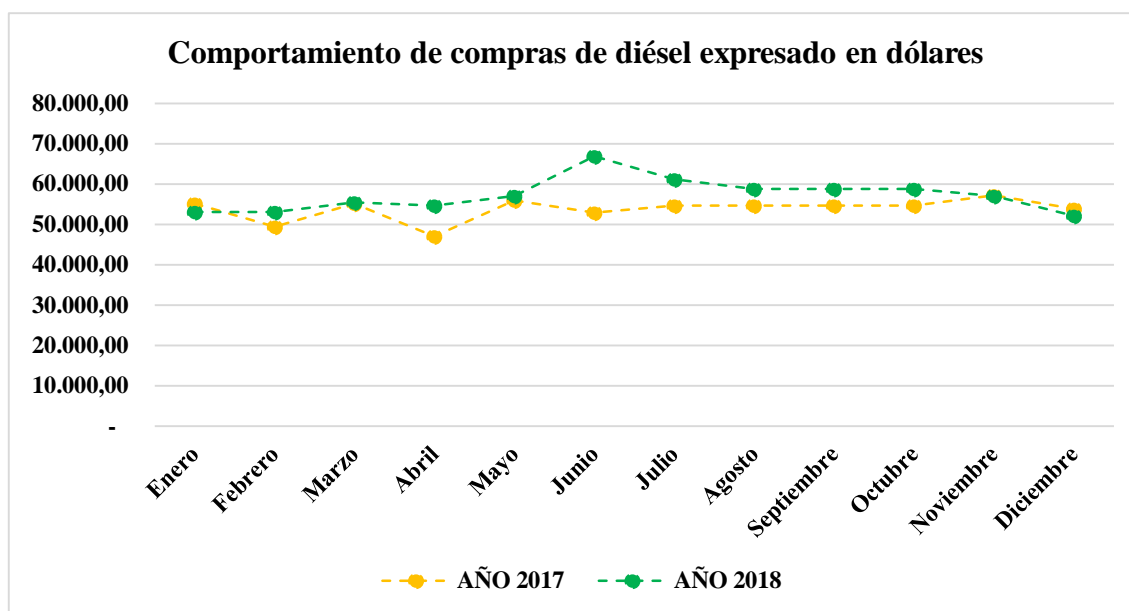


Gráfico 30-3: Comportamiento de compras de diésel expresado en dólares

Fuente: Tabla 64-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

Para el año 2017 las compras del combustible diésel fueron de \$ 645.520,26 y para el año 2018 de \$ 686.711,05; es decir, el comportamiento de las compras de diésel expresado en dólares ha tenido un crecimiento de 41.190,79 dólares entre los años 2017 y 2018; por consiguiente, se puede mencionar que este incremento representa una variación del 6,38%.

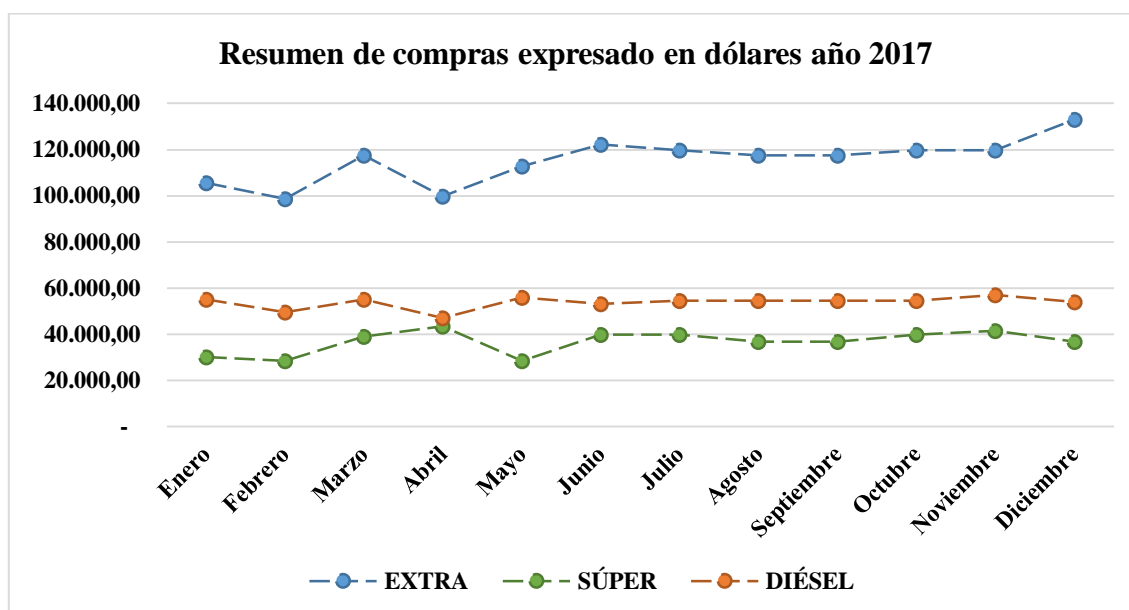


Gráfico 31-3: Resumen de compras expresado en dólares año 2017

Fuente: Tabla 61-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

En la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., en el año 2017 se realizó la compra de gasolina extra expresado en dólares en un total de \$ 1.383.676,96, gasolina súper cuyo total fue de \$ 440.760,80 y diésel en un total de \$ 645.520,26, reflejando claramente que el combustible que presenta mayor demanda es la gasolina extra, seguido por el diésel y en último lugar se encuentra la gasolina súper.

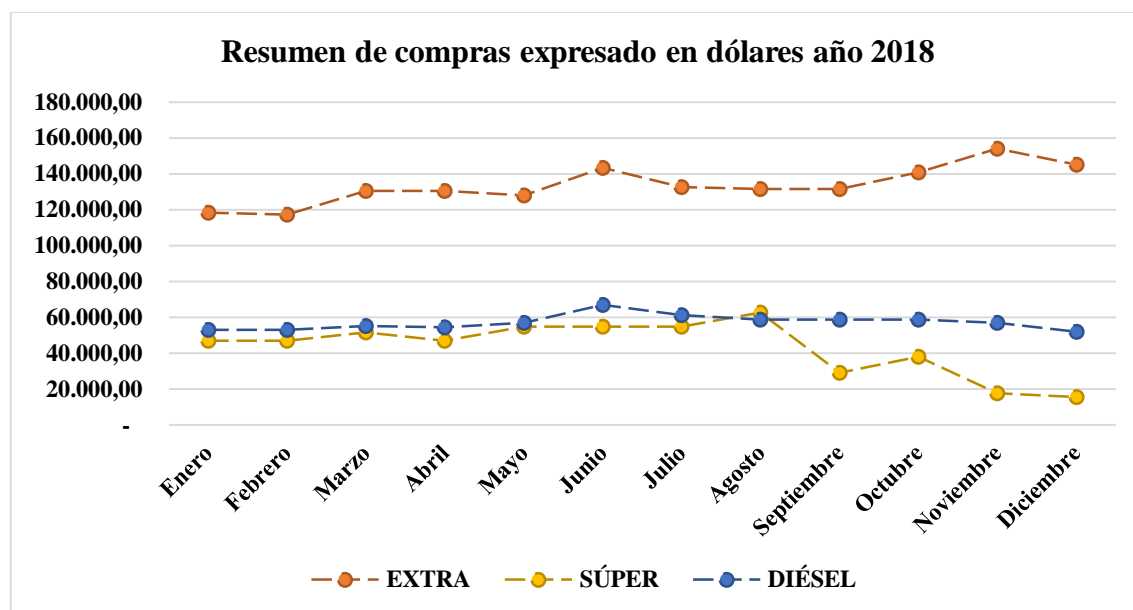


Gráfico 32-3: Resumen de compras expresado en dólares año 2018

Fuente: Tabla 61-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

En el año 2018 en la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., se realizó la compra de gasolina extra, gasolina súper y diésel expresado en dólares, en un total de \$ 1.604.482,48, \$ 520.927,32 y \$ 686.711,05 respectivamente, en el gráfico se puede notar claramente que en los últimos dos meses del año la compra de gasolina súper disminuyó en un promedio de \$ 21.244,95 y la compra de diésel en los últimos dos meses del año redujo en un promedio de \$ 4.077,85 y por último en el mes de diciembre la gasolina extra también sufrió una baja de \$ 8.866,89.

3.8.4.8 Comportamiento de ventas de combustible en galones

Tabla 65-3: Comportamiento de ventas de combustible en galones

MESES	AÑO 2017			AÑO 2018		
	EXTRA	SÚPER	DIÉSEL	EXTRA	SÚPER	DIÉSEL
Enero	89.626,53	20.901,39	68.005,50	105.619,10	27.730,00	69.960,86
Febrero	84.658,16	21.566,93	60.585,10	95.516,00	32.116,00	61.237,00
Marzo	93.335,12	22.892,50	66.305,72	109.372,32	34.052,24	68.691,42
Abril	88.604,43	25.152,84	62.090,32	106.741,00	33.590,00	64.719,00
Mayo	97.066,00	24.404,00	68.336,00	112.168,00	34.843,00	71.621,00
Junio	98.549,09	24.356,53	64.367,75	114.004,00	34.794,00	73.273,00
Julio	102.177,00	25.115,00	65.569,00	113.457,00	36.290,00	75.249,00
Agosto	95.553,00	24.859,11	65.601,00	111.344,00	36.287,00	71.056,00
Septiembre	96.256,45	24.596,44	65.342,46	111.643,48	16.576,46	69.428,47
Octubre	104.110,00	25.480,00	69.975,69	124.822,00	16.220,00	72.547,74
Noviembre	101.542,01	26.144,14	67.703,00	121.017,00	8.913,00	69.417,50
Diciembre	105.812,00	26.054,00	64.458,00	123.548,42	8.004,36	67.421,20
TOTAL	1.157.289,79	291.522,88	788.339,54	1.349.252,32	319.416,06	834.622,19
PROMEDIO	96.440,82	24.293,57	65.694,96	112.437,69	26.618,01	69.551,85

Fuente: Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P.

Realizado por: Narváez, E. 2019

Tabla 66-3: Ventas de gasolina extra (galones)

MESES	AÑO 2017	AÑO 2018
Enero	89.626,53	105.619,10
Febrero	84.658,16	95.516,00
Marzo	93.335,12	109.372,32
Abril	88.604,43	106.741,00
Mayo	97.066,00	112.168,00
Junio	98.549,09	114.004,00
Julio	102.177,00	113.457,00
Agosto	95.553,00	111.344,00
Septiembre	96.256,45	111.643,48
Octubre	104.110,00	124.822,00
Noviembre	101.542,01	121.017,00
Diciembre	105.812,00	123.548,42
TOTAL	1.157.289,79	1.349.252,32
PROMEDIO	96.440,82	112.437,69

Fuente: Tabla 65-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

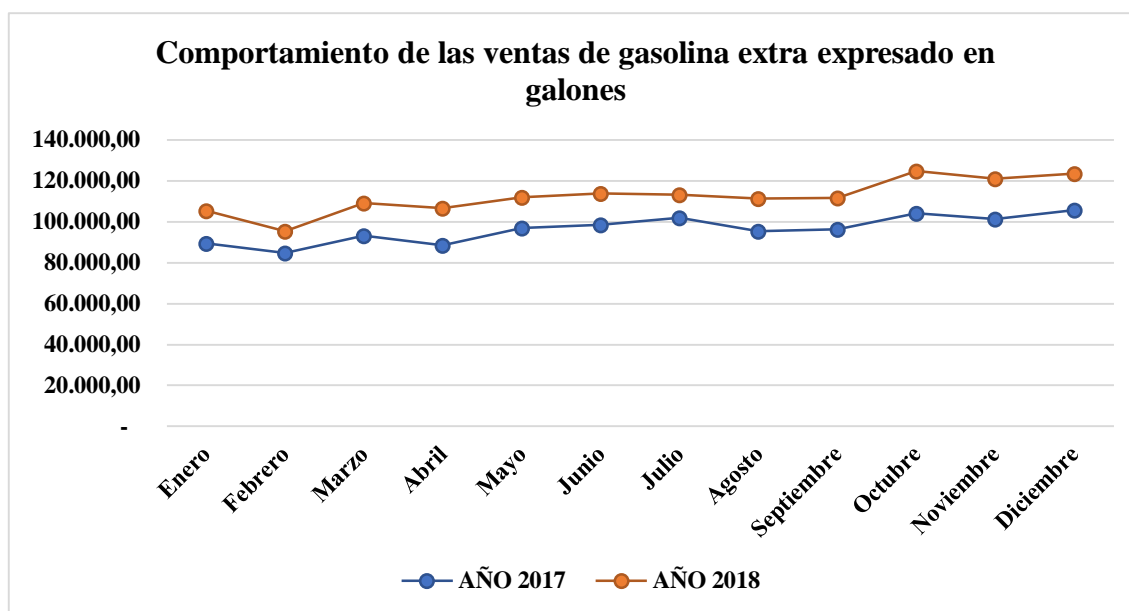


Gráfico 33-3: Comportamiento de las ventas de gasolina extra expresado en galones

Fuente: Tabla 66-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

Las ventas de este combustible se caracterizan por ser variables; alcanzando en el año 2018 un total de ventas 1.349.252,32 galones de gasolina extra; de tal manera que supera considerablemente a las ventas totales del año 2017 que fue de 1.157.289,79 galones.

Tabla 67-3: Ventas de gasolina súper (galones)

MESES	AÑO 2017	AÑO 2018
Enero	20.901,39	27.730,00
Febrero	21.566,93	32.116,00
Marzo	22.892,50	34.052,24
Abril	25.152,84	33.590,00
Mayo	24.404,00	34.843,00
Junio	24.356,53	34.794,00
Julio	25.115,00	36.290,00
Agosto	24.859,11	36.287,00
Septiembre	24.596,44	16.576,46
Octubre	25.480,00	16.220,00
Noviembre	26.144,14	8.913,00
Diciembre	26.054,00	8.004,36
TOTAL	291.522,88	319.416,06
PROMEDIO	24.293,57	26.618,01

Fuente: Tabla 65-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

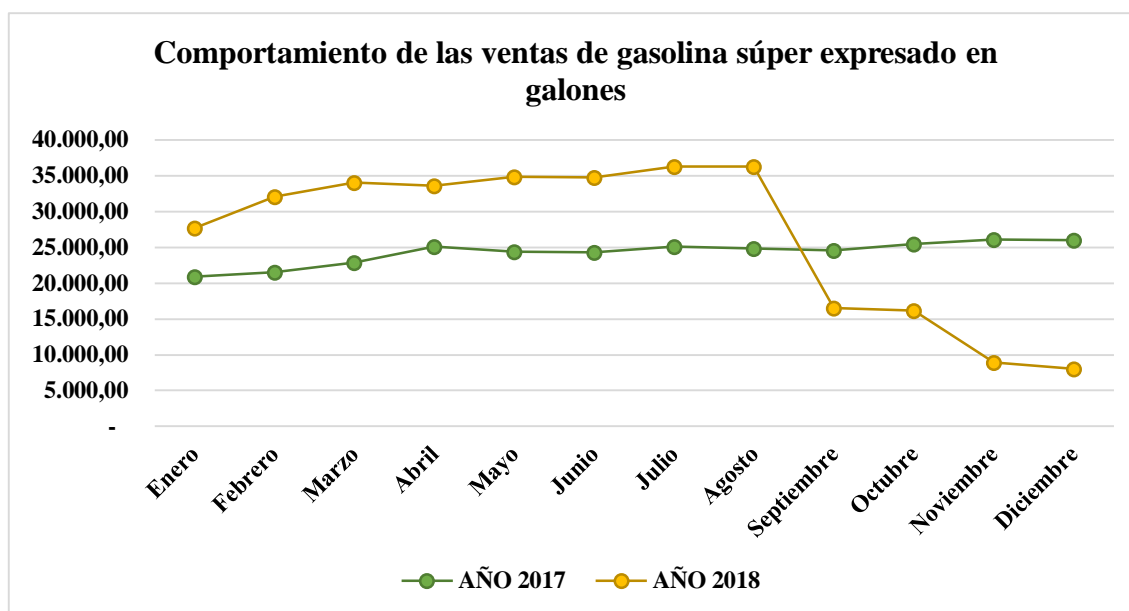


Gráfico 34-3: Comportamiento de las ventas de gasolina súper expresado en galones

Fuente: Tabla 67-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

Las ventas de este combustible entre los años 2017 y 2018 tuvieron un crecimiento notable de 27.893,18 galones; es decir, en el año 2017 las ventas totales de combustible súper fueron de 291.522,88 galones mientras que en el año 2018 fueron de 319.416,06 galones.

Tabla 68-3: Ventas de diésel (galones)

MESES	AÑO 2017	AÑO 2018
Enero	68.005,50	69.960,86
Febrero	60.585,10	61.237,00
Marzo	66.305,72	68.691,42
Abril	62.090,32	64.719,00
Mayo	68.336,00	71.621,00
Junio	64.367,75	73.273,00
Julio	65.569,00	75.249,00
Agosto	65.601,00	71.056,00
Septiembre	65.342,46	69.428,47
Octubre	69.975,69	72.547,74
Noviembre	67.703,00	69.417,50
Diciembre	64.458,00	67.421,20
TOTAL	788.339,54	834.622,19
PROMEDIO	65.694,96	69.551,85

Fuente: Tabla 65-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

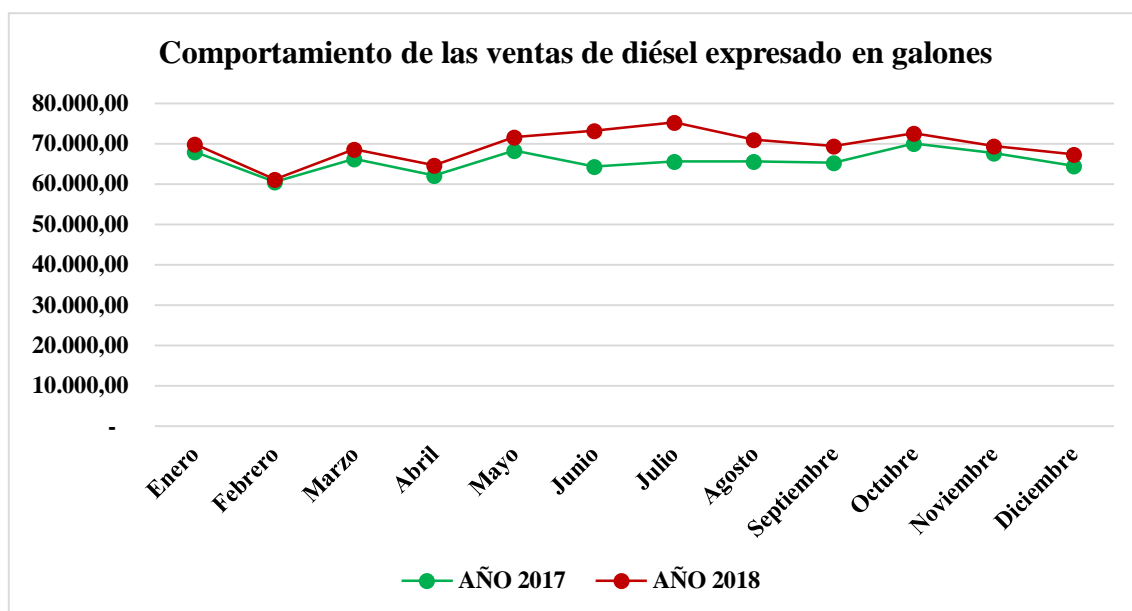


Gráfico 35-3: Comportamiento de las ventas de diésel expresado en galones

Fuente: Tabla 68-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

Las ventas de este combustible entre los años 2017 y 2018 tuvo un incremento de 46.282,65 galones; alcanzando en el año 2018 un total de ventas de 834.622,19 galones de combustible diésel; superando ampliamente a las ventas totales del año 2017 que fue de 788.339,54 galones.

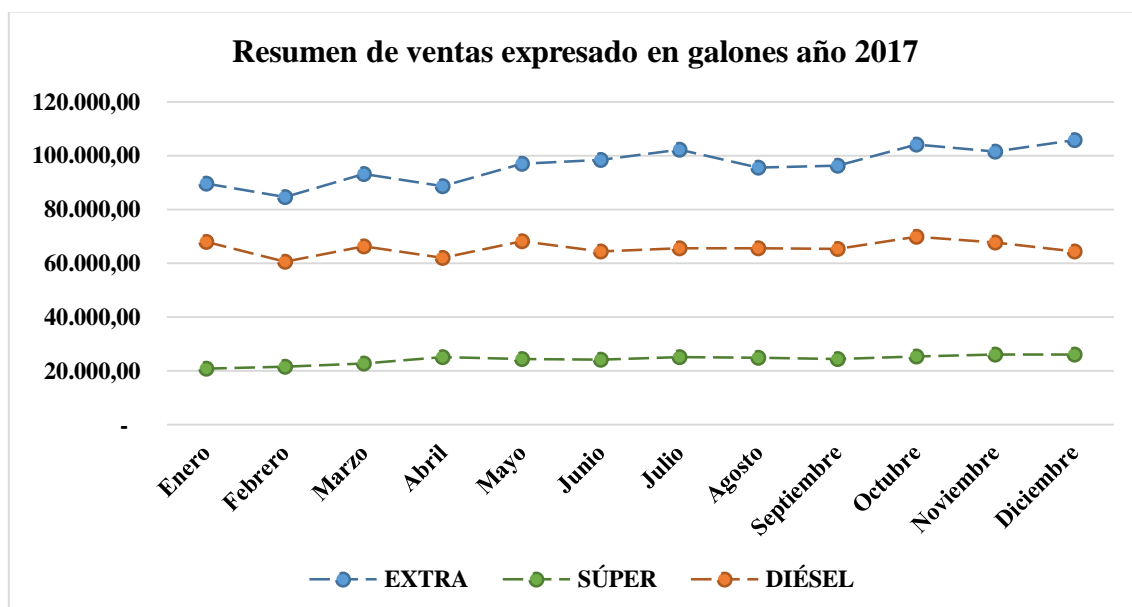


Gráfico 36-3: Resumen de ventas expresado en galones año 2017

Fuente: Tabla 65-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

En la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., en el año 2017 se realizó la venta de gasolina extra en un total de 1.157.289,79 galones, gasolina súper cuyo total fue de 291.522,88 galones y diésel en un total de 788.339,54 galones, reflejando claramente que el combustible que presenta mayor demanda es la gasolina extra, seguido por el diésel y en último lugar se encuentra la gasolina súper.

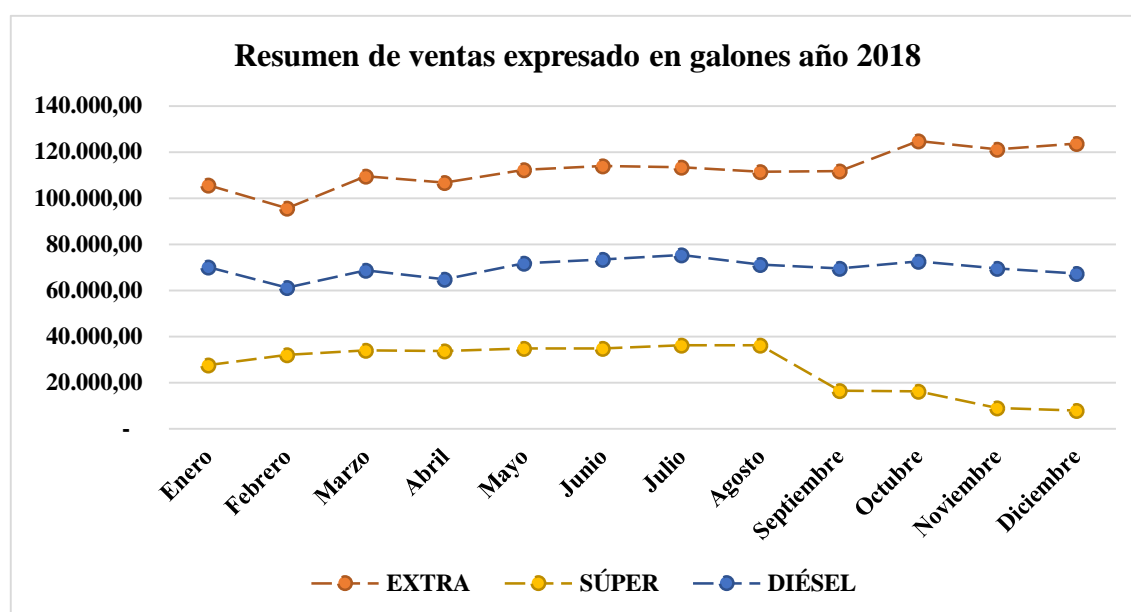


Gráfico 37-3: Resumen de ventas expresado en galones año 2018

Fuente: Tabla 65-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

En el año 2018 en la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., se realizó la venta de gasolina extra, gasolina súper y diésel, en un total de 1.349.252,32, 319.416,06 y 834.622,19 galones de combustible respectivamente, en el gráfico se puede notar claramente que en los últimos dos meses del año la venta de gasolina súper y diésel disminuyó considerablemente; sin embargo, la venta de gasolina extra incrementó en el último mes del año.

Tabla 69-3: Participación de las ventas en galones

COMBUSTIBLES	AÑO 2017	AÑO 2018
EXTRA	51,73%	53,90%
SÚPER	13,03%	12,76%
DIÉSEL	35,24%	33,34%
TOTAL	100%	100%

Fuente: Tabla 65-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

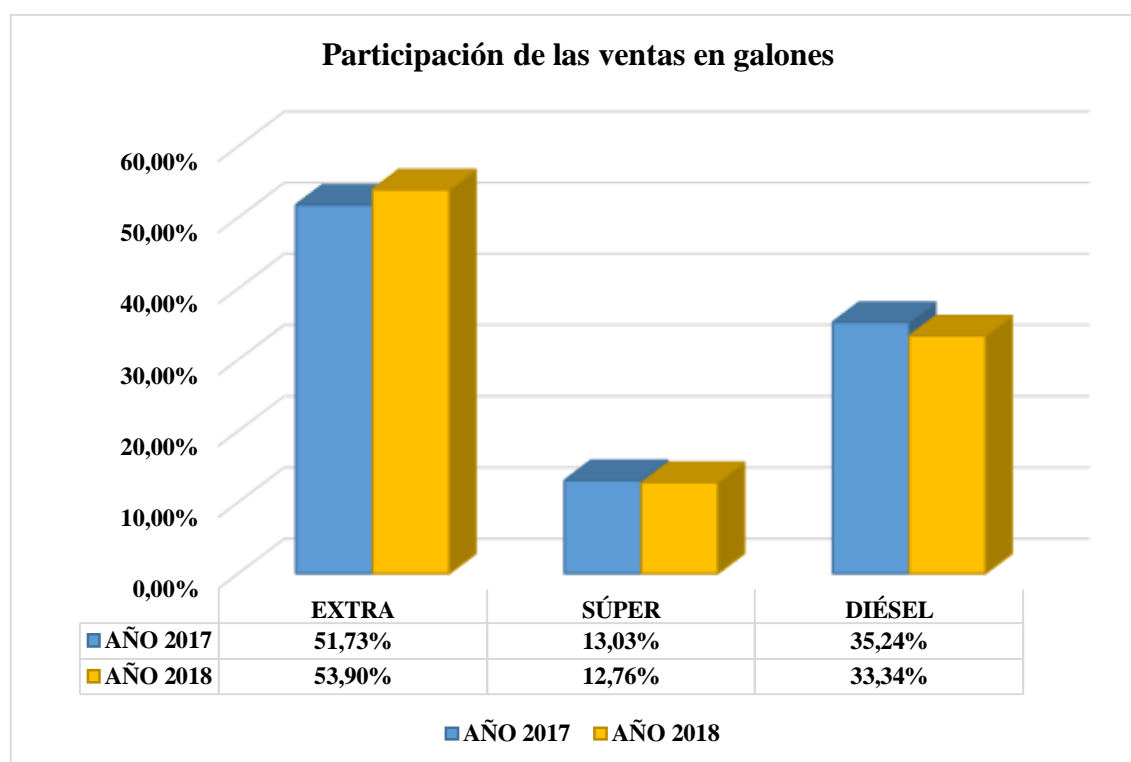


Gráfico 38-3: Participación de la ventas en galones

Fuente: Tabla 69-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

En la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., en el año 2017 la venta de combustibles tuvo la siguiente participación; en lo que respecta al combustible extra, se puede manifestar que este tuvo la mayor participación de las ventas con un 51,73%, seguido por el combustible diésel con un 35,24% y por último el combustible súper con una participación de 13,03%.

En el año 2018 la participación que tuvieron los tres combustibles en las ventas fue el siguiente: el combustible extra lideró las ventas con una participación del 53,90%, seguido por el

combustible diésel con un 33,34% y por último tenemos la participación del combustible súper con un 12,76%.

3.8.4.9 Margen de utilidad bruta por combustible

Tabla 70-3: Margen de utilidad bruta por combustible

AÑO	COMBUSTIBLE	VENTA USD	COSTO DE VENTA USD	MARGEN DE UTILIDAD BRUTA POR GALÓN USD	MARGEN DE UTILIDAD BRUTA %
2017	EXTRA	1,47	1,1887	0,2813	19,14%
	SÚPER	1,85	1,5199	0,3301	17,84%
	DIÉSEL	1,029	0,8213	0,2077	20,18%
2018	EXTRA	1,66	1,1947	0,4653	28,03%
	SÚPER	2,35	1,6381	0,7119	30,29%
	DIÉSEL	1,033	0,8214	0,2116	20,48%

Fuente: Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P.
Realizado por: Narváez, E. 2019

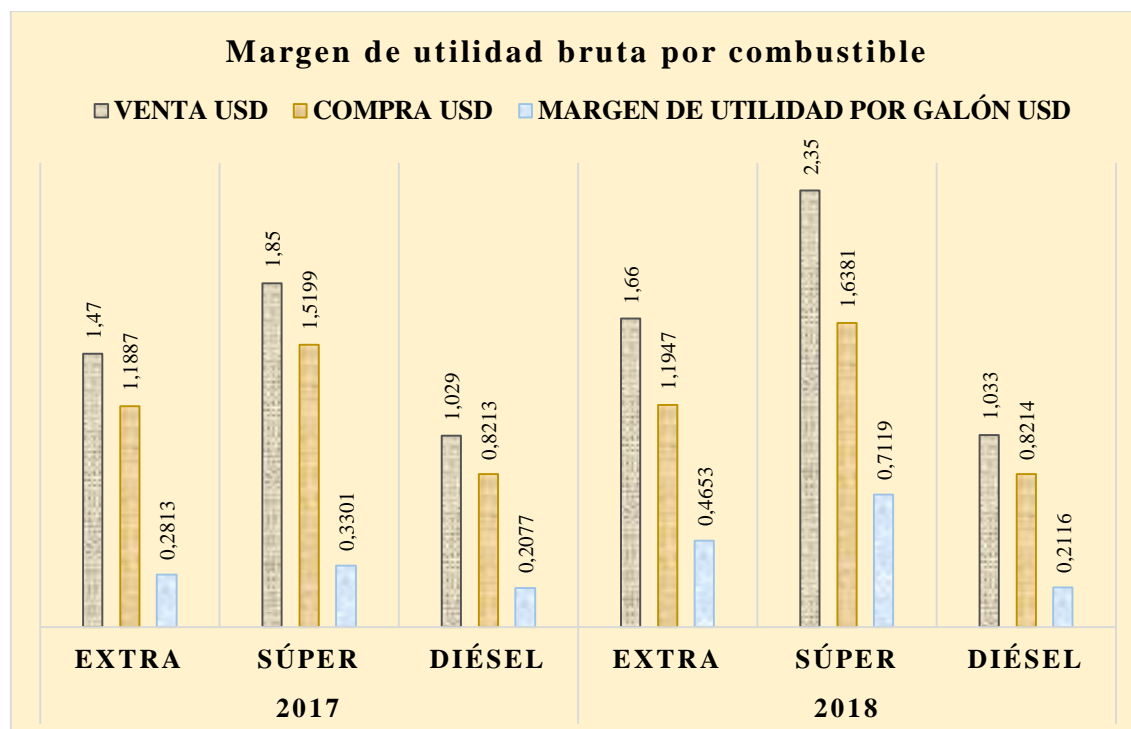


Gráfico 39-3: Margen de utilidad bruta por combustible expresado en dólares

Fuente: Tabla 70-3
Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

En la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., en los años 2017 y 2018 el combustible que ha presentado el mayor margen de utilidad bruta por galón es el combustible súper con un \$ 0,3301 y \$ 0,7119 respectivamente, a continuación se encuentra el combustible extra cuyo margen de utilidad bruta por galón para el año 2017 fue de \$ 0,2813 y para el año 2018 de \$ 0,4653; por último tenemos el combustible diésel con la menor participación en el margen de utilidad bruta por galón teniendo en el año 2017 un valor de \$ 0,2077 y en el año 2018 de \$ 0,2116.

Tabla 71-3: Margen de utilidad bruta expresado en porcentaje

AÑO	COMBUSTIBLE	MARGEN DE UTILIDAD %	PROMEDIO
2017	EXTRA	19,14%	19,05%
	SÚPER	17,84%	
	DIÉSEL	20,18%	
2018	EXTRA	28,03%	26,27%
	SÚPER	30,29%	
	DIÉSEL	20,48%	

Fuente: Tabla 70-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

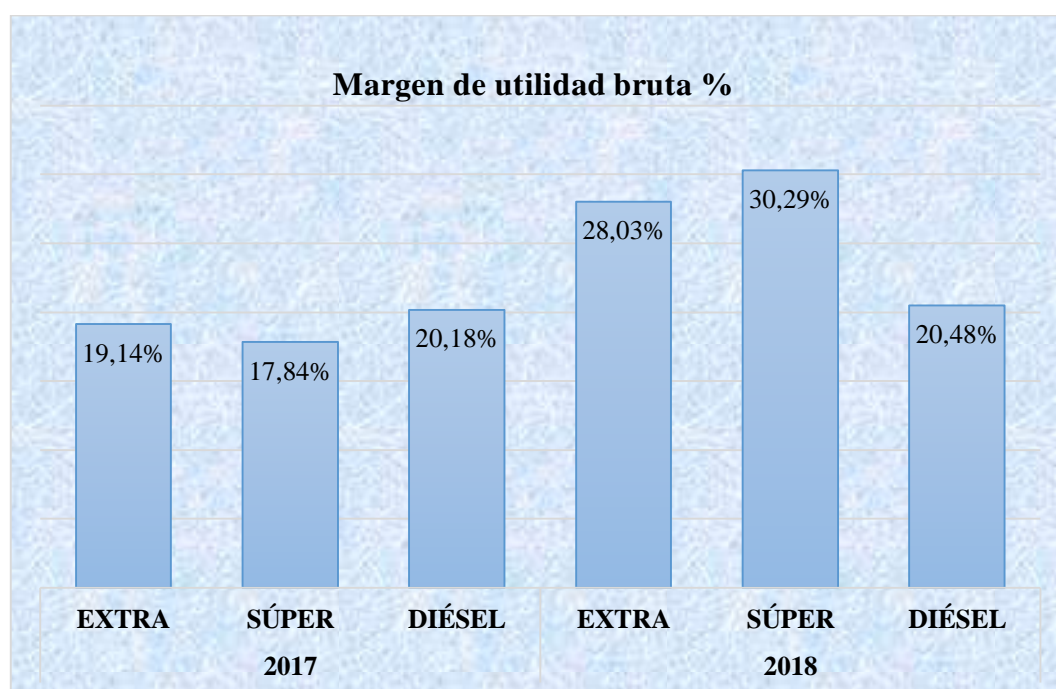


Gráfico 40-3: Margen de utilidad bruta por combustible expresado en porcentaje

Fuente: Tabla 71-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

Para la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., se tiene que en el año 2017 el combustible que ha presentado el mayor margen de utilidad bruta en porcentaje es el diésel con un 20,18%; mientras que en el año 2018 el combustible súper es el que lidera con un 30,29%; seguidamente en el año 2017 se encuentra el combustible extra con un margen de utilidad bruta del 19,14% mientras que para el año 2018 con un 28,03%; por último se encuentra el combustible súper que en el año 2017 su margen de utilidad bruta fue de 17,84% y para el año 2018 el combustible que tuvo menor margen de utilidad bruta fue el diésel con un 20,48%.

3.8.4.10 Punto de equilibrio

Para el cálculo del punto de equilibrio (PE) se utilizará la siguiente fórmula:

$$PE = \frac{\text{Costos Fijos}}{1 - \frac{\text{Costos Variables}}{\text{Total de Ventas}}}$$

A continuación, se detallan los valores que harán posible el cálculo del punto de equilibrio (PE) para los años 2017 y 2018:

Tabla 72-3: Cuentas para calcular el PE

GASTOS	AÑO 2017	AÑO 2018
Gastos administrativos	\$ 206.776,83	\$ 262.815,69
Gastos de vetas	\$ 33.779,75	\$ 20.334,74
Gastos financieros	\$ 475,70	\$ 8.545,42
Total gastos operacionales	\$ 241.032,28	\$ 291.695,85
COSTOS	AÑO 2017	AÑO 2018
Costo de ventas	\$ 2.464.137,96	\$ 2.809.636,94
VENTAS	AÑO 2017	AÑO 2018
Total de ventas	\$ 2.732.363,38	\$ 3.156.826,66

Fuente: Tabla 33-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Tabla 73-3: Punto de equilibrio

RUBRO	AÑO 2017		AÑO 2018	
	COSTOS FIJOS	COSTOS VARIABLES	COSTOS FIJOS	COSTOS VARIABLES
Costo de ventas		\$ 2.464.137,96		\$ 2.809.636,94
Gastos administrativos	\$ 206.776,83		\$ 262.815,69	
Gastos de ventas		\$ 33.779,75		\$ 20.334,74
Gastos financieros	\$ 475,70		\$ 8.545,42	
Total	\$ 207.252,53	\$ 2.497.917,71	\$ 271.361,11	\$ 2.829.971,68
Ventas	\$ 2.732.363,38		\$ 3.156.826,66	
Punto de equilibrio	\$ 2.415.439,04		\$ 2.620.856,46	
PE sobre las ventas	88,40%		83,02%	

Fuente: Tabla 72-3

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

En la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., en el año 2017 el punto de equilibrio es de \$ 2.415.439,04 representando un 88,40% del total de las ventas; mientras que para el año 2018 el punto de equilibrio refleja un valor de \$ 2.620.856,46 que equivale al 83,02% de las ventas. Por consiguiente, estos valores obtenidos en el punto de equilibrio hacen referencia a las ventas las mismas que son utilizadas en su totalidad para el pago de los costos fijos y variables.

3.8.5 Control financiero

3.8.5.1 Establecimiento de estrategias

La implementación de estrategias se realizará a través del Plan Operativo Anual, él mismo que se detalla a continuación:

Tabla 74-3: Plan Operativo Anual (POA)

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRESUPUESTO	PERIODO	METAS
Incrementar las ventas	Aprovechar las oportunidades y ofertar el servicio que brinda la Gasolinera	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar publicidad agradable que llame la atención de los clientes en los diferentes medios audiovisuales, redes sociales ✓ Colocar carteles informativos en la Gasolinera para posicionar en la mente de los clientes el servicio de calidad que se brinda ✓ Implementar nuevos servicios según las necesidades de los clientes 	Gerente Área Financiera	\$ 3.250	2019 - 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar las ventas en un 5% para el año 2019 y a partir del año 2020 este crecimiento será del 6,5% • Dar seguimiento y control de la ventas de manera mensual
Aminorar el costo de ventas	Optimizar el costo de ventas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejorar el contrato que actualmente tiene con los proveedores ✓ Buscar nuevos proveedores ✓ Establecer nuevas políticas con los proveedores 	Gerente Área Financiera Área Administrativa	\$ 80	2019 - 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Se aminorará el costo de ventas en el 11% con relación a las ventas anuales entre los años 2019 – 2023

Incrementar Cajas recaudadoras	Administrar adecuadamente el efectivo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Seguimiento y control de la cuenta diariamente ✓ Determinar políticas para la administración adecuada del efectivo 	Gerente Área Financiera	\$ 50	2019 - 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar un 10% entre los años 2019 - 2021 y para los próximos años una ampliación del 12%
Reducir la cuenta “Cuentas por cobrar venta de bienes y servicios”	Mejorar el proceso de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Notificar a los clientes a través de llamadas telefónicas y mensajes de texto (Facebook, WhatsApp, Email) sobre la deuda pendiente ✓ Crear una comisión que se encargue de realizar visitas al domicilio de los clientes deudores ✓ Otorgarles un plazo entre 15 días y un mes para la respectiva cancelación de la deuda 	Área Financiera	\$ 515	2019 - 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir en un 95% la cuenta “Cuentas por cobrar venta de bienes y servicios” del año 2018 • Desde el año 2020 dicha cuenta mantenerla en un valor que no sobrepase los \$10.000 • Monitoreo de la cuenta cada semana
Inversión en Activo fijo en la cuenta “Equipos, sistemas y paquetes informáticos”	Brindar al cliente una forma segura y ágil en los pagos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adquisición de los Datafast para la Gasolinera ✓ Capacitar a los despachadores sobre el uso adecuado del Datafast ✓ Implementar el uso del Datafast ✓ Optimizar el tiempo que se destina en la atención al cliente 	Gerente Área Operativa	\$ 2.130	2019 - 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Para el año 2019 esta cuenta crecerá un 5,5% con relación al año 2018 y para los próximos años el incremento será del 6%
Reducir el resultado de operación “Fletes y maniobras”	Optimizar los gastos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buscar nuevas alternativas para realizar los fletes y la 	Gerente Área Financiera	\$ 50	2019 - 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir en un 5% para el año 2019 y entre los años

“Servicios de seguridad y vigilancia”		contratación de los servicios de seguridad y vigilancia ✓ Negociar el contrato que actualmente tiene				2020 – 2023 disminuirá en un 4%
Lograr mayor fidelización de los clientes	Ofrecer un servicio de calidad captando así la confianza de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Crear un ambiente acogedor mejorando la imagen corporativa de la gasolinera ✓ Ofrecer a los clientes agua o café mientras esperan en las horas de mayor concurrencia ✓ Premiar la fidelidad de los clientes por medio de sorteos mensuales 	Gerente Área Administrativa	\$ 4.250	2019 - 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Lograr fidelizar al 100% a los clientes internos y externos
Contar con personal preparado, competente y comprometido	Ampliar los conocimientos y habilidades del personal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar una evaluación de desempeño al personal ✓ Capacitaciones constantes en todas las áreas en especial a los despachadores sobre atención al cliente ✓ Tener un clima organizacional adecuado 	Gerente Área Administrativa	\$ 2.550	2019 - 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer del 100% del personal con conocimientos actualizados

Realizado por: Narváez, E. 2019

3.8.5.2 Estados financieros proforma

Los estados financieros proforma son de gran importancia dentro de las entidades ya que permiten prever situaciones que se pueden presentar en el futuro; en la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., se realizará la proyección para 5 años teniendo en consideración lo siguiente:

Tabla 75-3: Políticas Financieras

N°	POLÍTICAS
1	Incrementar las Ventas en un 5% para el año 2019 y a partir del año 2020 este crecimiento será del 6,5%
2	Se aminorará el Costo de ventas en el 11% con relación a las ventas anuales entre los años 2019 – 2023
3	Incrementar Cajas recaudadoras en un 10% entre los años 2019 - 2021 y para los próximos años una ampliación del 12%
4	Reducir en un 95% la cuenta “Cuentas por cobrar venta de bienes y servicios” del año 2018 Desde el año 2020 dicha cuenta mantenerla en un valor que no sobrepase los \$10.000
5	Inversión en Activo fijo en la cuenta “Equipos, sistemas y paquetes informáticos” para el año 2019 esta cuenta crecerá un 5,5% con relación al año 2018 y para los próximos años el incremento será del 6%
6	Reducir el resultado de operación “Fletes y maniobras”, “Servicios de seguridad y vigilancia” en un 5% para el año 2019 y entre los años 2020 – 2023 disminuirá en un 4%
7	Las depreciaciones de los activos fijos se efectuará a través del método de línea recta

Realizado por: Narváez, E. 2019

Tabla 76-3: Estado de Situación Financiera proyectado

ESTACIÓN DE SERVICIOS ESPOCH GASOLINERA POLITÉCNICA E.P. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA PROYECCIÓN AÑOS 2019-2023						
CUENTAS	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023
ACTIVO						
ACTIVO CORRIENTE						
CAJAS RECAUDADORAS	\$ 30.453,46	\$ 33.498,81	\$ 36.848,69	\$ 40.533,56	\$ 45.397,58	\$ 50.845,29
BANCO CENTRAL EMPRESAS PÚBLICAS	\$ 35.188,83	\$ 36.948,27	\$ 38.795,69	\$ 40.735,47	\$ 42.772,24	\$ 44.910,85
BANCOS COMERCIALES MONEDA DE CURSO LEGAL-CUENTA DE RECAUDACIÓN	\$ 21.962,81	\$ 23.060,95	\$ 24.214,00	\$ 25.424,70	\$ 26.695,93	\$ 28.030,73
NOTAS DE CRÉDITO POR EFECTIVIZAR	\$ 5.902,77	\$ 6.197,91	\$ 6.507,80	\$ 6.833,19	\$ 7.174,85	\$ 7.533,60
ANTICIPOS DE REMUNERACIONES TIPO “A”	\$ 347,75	\$ 365,14	\$ 383,39	\$ 402,56	\$ 422,69	\$ 443,83
ANTICIPOS DEL IMPUESTO A LA RENTA (CR. TRIBUTARIO) EE.PP.	\$ 8.407,42	\$ 8.827,79	\$ 9.269,18	\$ 9.732,64	\$ 10.219,27	\$ 10.730,24
FONDO ROTATIVO INSTITUCIONAL	\$ 150,00	\$ 157,50	\$ 165,38	\$ 173,64	\$ 182,33	\$ 191,44
FONDO ROTATIVO ESPECIAL INSTITUCIONAL	\$ 20,00	\$ 21,00	\$ 22,05	\$ 23,15	\$ 24,31	\$ 25,53
EGRESOS REALIZADOS POR RECUPERAR (IESS)	\$ 1.614,11	\$ 1.694,82	\$ 1.779,56	\$ 1.868,53	\$ 1.961,96	\$ 2.060,06
EGRESOS REALIZADOS POR RECUPERAR (PAGOS EFECTUADOS AL SRI)	\$ 30,00	\$ 31,50	\$ 33,08	\$ 34,73	\$ 36,47	\$ 38,29
NOTAS DE CRÉDITO	\$ 5.627,57	\$ 5.908,95	\$ 6.204,40	\$ 6.514,62	\$ 6.840,35	\$ 7.182,36
POR RECUPERACIÓN DE FONDOS	\$ 287,64	\$ 302,02	\$ 317,12	\$ 332,98	\$ 349,63	\$ 367,11

CUENTAS POR COBRAR VENTA DE BIENES Y SERVICIOS	\$ 86.120,06	\$ 4.306,00	\$ 4.521,30	\$ 4.747,37	\$ 4.984,74	\$ 5.233,97
CUENTAS POR COBRAR IMPUESTO AL VALOR AGREGADO – COMPRAS	\$ 10.894,82	\$ 11.439,56	\$ 12.011,54	\$ 12.612,12	\$ 13.242,72	\$ 13.904,86
CUENTAS POR COBRAR IMPUESTO AL VALOR AGREGADO – VENTAS	\$ 626,79	\$ 658,13	\$ 691,04	\$ 725,59	\$ 761,87	\$ 799,96
CRÉDITO FISCAL POR COMPRAS – PRODUCCIÓN	\$ 7.906,32	\$ 8.301,64	\$ 8.716,72	\$ 9.152,55	\$ 9.610,18	\$ 10.090,69
CXC AÑO ANTERIOR AL VALOR AGREGADO - COMPRAS	\$ 10.592,18	\$ 11.121,79	\$ 11.677,88	\$ 12.261,77	\$ 12.874,86	\$ 13.518,60
CXC AÑO ANTERIOR IMPUESTO AL VALOR AGREGADO - VENTAS	\$ 126,37	\$ 132,69	\$ 139,32	\$ 146,29	\$ 153,60	\$ 161,28
CXC AA IMPUESTO AL VALOR AGREGADO – COMPRAS	\$ 12.142,10	\$ 12.749,21	\$ 13.386,67	\$ 14.056,00	\$ 14.758,80	\$ 15.496,74
CXC AA IMPUESTO AL VALOR AGREGADO – VENTAS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
CUENTAS POR COBRAR AÑOS ANTERIORES	\$ 1.521,10	\$ 1.597,16	\$ 1.677,01	\$ 1.760,86	\$ 1.848,91	\$ 1.941,35
EXISTENCIAS DE COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	\$ 27.773,64	\$ 29.162,32	\$ 30.620,44	\$ 32.151,46	\$ 33.759,03	\$ 35.446,98
SUBTOTAL ACTIVO CORRIENTE	\$ 267.695,74	\$ 196.483,14	\$ 207.982,24	\$ 220.223,78	\$ 234.072,32	\$ 248.953,77
ACTIVO FIJO						
MOBILIARIOS	\$ 7.178,94	\$ 6.532,84	\$ 5.944,88	\$ 5.409,84	\$ 4.922,96	\$ 4.479,89
MAQUINARIAS Y EQUIPOS	\$ 568,82	\$ 517,63	\$ 471,04	\$ 428,65	\$ 390,07	\$ 354,96
EQUIPOS SISTEMAS Y PAQUETES INFORMÁTICOS	\$ 35.883,87	\$ 37.857,48	\$ 40.128,93	\$ 42.536,67	\$ 45.088,87	\$ 47.794,20
PARTES Y REPUESTOS	\$ 2.998,76	\$ 2.728,87	\$ 2.483,27	\$ 2.259,78	\$ 2.056,40	\$ 1.871,32
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA MOBILIARIO	\$ -1.208,25	\$ -587,96	\$ -535,04	\$ -486,89	\$ -443,07	\$ -403,19

(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA MAQUINARIA Y EQUIPOS	\$ -1.114,86	\$ -46,59	\$ -42,39	\$ -38,58	\$ -35,11	\$ -31,95
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA DE HERRAMIENTAS	\$ -115,68	\$ -245,60	\$ -223,49	\$ -203,38	\$ -185,08	\$ -168,42
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA – EQUIPOS, SISTEMAS Y PAQUETES INFORMÁTICOS	\$ -15.999,75	\$ -6.224,26	\$ -4.834,17	\$ -3.754,54	\$ -	\$ -
MAQUINARIAS Y EQUIPOS (BIENES DE LARGA DURACIÓN)	\$ 11.630,71	\$ 12.212,25	\$ 12.822,86	\$ 13.464,00	\$ 14.137,20	\$ 14.844,06
SUBTOTAL ACTIVO FIJO	\$ 39.822,56	\$ 52.744,66	\$ 56.215,88	\$ 59.615,55	\$ 65.932,24	\$ 68.740,88
OTROS ACTIVOS						
PREPAGOS DE SEGUROS	\$ 836,16	\$ 877,97	\$ 921,87	\$ 967,96	\$ 1.016,36	\$ 1.067,18
PREPAGO DE SEGUROS	\$ 4.456,49	\$ 4.679,31	\$ 4.913,28	\$ 5.158,94	\$ 5.416,89	\$ 5.687,74
DEUDORES FINANCIEROS NO RECUPERABLES	\$ 121,74	\$ 127,83	\$ 134,22	\$ 140,93	\$ 147,98	\$ 155,37
EXISTENCIA DE VESTUARIO, LENCERÍA, PRENDAS DE PROTECCIÓN Y ACCESORIOS PARA UNIFORMES	\$ 5.515,93	\$ 88.036,05	\$ 103.895,13	\$ 120.322,35	\$ 136.562,18	\$ 153.303,20
EXISTENCIAS DE COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	\$ 1.050,00	\$ 1.102,50	\$ 1.157,63	\$ 1.215,51	\$ 1.276,28	\$ 1.340,10
EXISTENCIAS DE MATERIALES DE OFICINA	\$ 5.295,59	\$ 5.560,37	\$ 5.838,39	\$ 6.130,31	\$ 6.436,82	\$ 6.758,66
EXISTENCIAS EN MATERIALES DE ASEO	\$ 2.594,96	\$ 2.724,71	\$ 2.860,94	\$ 3.003,99	\$ 3.154,19	\$ 3.311,90
EXISTENCIAS DE HERRAMIENTAS (BIENES DE USO Y CONSUMO CORRIENTE)	\$ 181,91	\$ 191,01	\$ 200,56	\$ 210,58	\$ 221,11	\$ 232,17
EXISTENCIAS DE REPUESTOS Y ACCESORIOS	\$ 1.188,72	\$ 1.248,16	\$ 1.310,56	\$ 1.376,09	\$ 1.444,90	\$ 1.517,14
EXISTENCIAS DE OTROS DE USO Y CONSUMO CORRIENTE	\$ 40,32	\$ 42,34	\$ 44,45	\$ 46,68	\$ 49,01	\$ 51,46
SUBTOTAL OTROS ACTIVOS	\$ 21.281,82	\$ 104.590,23	\$ 121.277,03	\$ 138.573,33	\$ 155.725,71	\$ 173.424,91

TOTAL ACTIVO	\$ 328.800,12	\$ 353.818,04	\$ 385.475,15	\$ 418.412,67	\$ 455.730,28	\$ 491.119,56
PASIVO						
PASIVO CORRIENTE						
FONDOS DE TERCEROS	\$ 4.566,83	\$ 4.795,17	\$ 5.034,93	\$ 5.286,68	\$ 5.551,01	\$ 5.828,56
DEPÓSITOS DE RECAUDACIONES EN EL SISTEMA FINANCIERO	\$ 3.119,12	\$ 3.275,08	\$ 3.438,83	\$ 3.610,77	\$ 3.791,31	\$ 3.980,88
CUENTAS POR PAGAR GASTOS EN EL PERSONAL	\$ 3.575,66	\$ 3.754,44	\$ 3.942,17	\$ 4.139,27	\$ 4.346,24	\$ 4.563,55
CUENTAS POR PAGAR BIENES Y SERVICIOS	\$ 3.173,58	\$ 3.332,26	\$ 3.498,87	\$ 3.673,82	\$ 3.857,51	\$ 4.050,38
CUENTAS POR PAGAR OTROS GASTOS	\$ 1,38	\$ 1,45	\$ 1,52	\$ 1,60	\$ 1,68	\$ 1,76
CUENTAS POR PAGAR BIENES Y SERVICIOS PARA PRODUCCIÓN	\$ 47.927,85	\$ 50.324,24	\$ 52.840,45	\$ 55.482,48	\$ 58.256,60	\$ 61.169,43
CXP IVA PROVEEDOR 100%	\$ 28.527,51	\$ 29.953,89	\$ 31.451,58	\$ 33.024,16	\$ 34.675,37	\$ 36.409,14
CXP IVA PERSONA NATURAL SRI 100%	\$ 93,34	\$ 98,01	\$ 102,91	\$ 108,05	\$ 113,46	\$ 119,13
CXP IVA PROVEEDOR 70%	\$ 302,07	\$ 317,17	\$ 333,03	\$ 349,68	\$ 367,17	\$ 385,53
CXP IVA SRI 30%	\$ 151,97	\$ 159,57	\$ 167,55	\$ 175,92	\$ 184,72	\$ 193,96
CXP IVA PROVEEDOR 30%	\$ 0,90	\$ 0,95	\$ 0,99	\$ 1,04	\$ 1,09	\$ 1,15
CXP IVA SRI 70%	\$ 255,56	\$ 268,34	\$ 281,75	\$ 295,84	\$ 310,63	\$ 326,17
CXP IVA COBRADO 100%	\$ 455,60	\$ 478,38	\$ 502,30	\$ 527,41	\$ 553,78	\$ 581,47
CUENTAS POR PAGAR INVERSIONES EN BIENES DE LARGA DURACIÓN	\$ 19,37	\$ 20,34	\$ 21,36	\$ 22,42	\$ 23,54	\$ 24,72
CUENTAS POR PAGAR AA. TRANSFERENCIAS POR VERIFICAR	\$ 7.209,28	\$ 7.569,74	\$ 7.948,23	\$ 8.345,64	\$ 8.762,92	\$ 9.201,07

CXP AA GASTOS EN EL PERSONAL	\$ 466,66	\$ 489,99	\$ 514,49	\$ 540,22	\$ 567,23	\$ 595,59
CXP AA BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	\$ 111,12	\$ 116,68	\$ 122,51	\$ 128,64	\$ 135,07	\$ 141,82
CUENTAS POR PAGAR DEL AÑO ANTERIOR	\$ 1.673,88	\$ 1.757,57	\$ 1.845,45	\$ 1.937,73	\$ 2.034,61	\$ 2.136,34
TOTAL PASIVO CORRIENTE	\$ 101.631,68	\$ 106.713,26	\$ 112.048,93	\$ 117.651,37	\$ 123.533,94	\$ 129.710,64
PATRIMONIO						
PATRIMONIO EMPRESAS PÚBLICAS	\$ 193.740,89	\$ 203.427,93	\$ 213.599,33	\$ 224.279,30	\$ 235.493,26	\$ 247.267,93
SUBTOTAL PATRIMONIO	\$ 193.740,89	\$ 203.427,93	\$ 213.599,33	\$ 224.279,30	\$ 235.493,26	\$ 247.267,93
RESULTADO DEL EJERCICIO VIGENTE	\$ 33.427,55	\$ 43.676,84	\$ 59.826,89	\$ 76.482,00	\$ 96.703,07	\$ 114.141,00
TOTAL PATRIMONIO	\$ 227.168,44	\$ 247.104,77	\$ 273.426,22	\$ 300.761,29	\$ 332.196,34	\$ 361.408,92
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 328.800,12	\$ 353.818,04	\$ 385.475,15	\$ 418.412,67	\$ 455.730,28	\$ 491.119,56

Realizado por: Narváez, E. 2019

Tabla 77-3: Estado de Resultados proyectado

ESTACIÓN DE SERVICIOS ESPOCH GASOLINERA POLITÉCNICA E.P. ESTADO DE RESULTADOS PROYECCIÓN AÑOS 2019-2023						
Cuentas	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN						
VENTAS INTERNAS DE DERIVADOS DE PETRÓLEO	\$ 3.156.826,66	\$ 3.314.667,99	\$ 3.530.121,41	\$ 3.759.579,30	\$ 4.003.951,96	\$ 4.264.208,84
COSTO DE VENTAS DE DERIVADOS DE PETRÓLEO	\$ 2.809.636,94	\$ 2.950.054,51	\$ 3.141.808,06	\$ 3.346.025,58	\$ 3.563.517,24	\$ 3.795.145,86
TOTAL RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	\$ 347.189,72	\$ 364.613,48	\$ 388.313,36	\$ 413.553,72	\$ 440.434,72	\$ 469.062,97
RESULTADO DE OPERACIÓN						
REMUNERACIONES UNIFICADAS	\$ 83.048,60	\$ 87.201,03	\$ 91.561,08	\$ 96.139,14	\$ 100.946,09	\$ 105.993,40
SALARIOS UNIFICADOS	\$ 24.740,00	\$ 25.977,00	\$ 27.275,85	\$ 28.639,64	\$ 30.071,62	\$ 31.575,21
DÉCIMO TERCER SUELDO	\$ 10.173,15	\$ 10.681,81	\$ 11.215,90	\$ 11.776,69	\$ 12.365,53	\$ 12.983,80
DÉCIMO CUARTO SUELDO	\$ 5.302,13	\$ 5.567,24	\$ 5.845,60	\$ 6.137,88	\$ 6.444,77	\$ 6.767,01
POR CARGAS FAMILIARES	\$ 23,16	\$ 24,32	\$ 25,53	\$ 26,81	\$ 28,15	\$ 29,56
SUBSIDIO ANTIGÜEDAD	\$ 17,40	\$ 18,27	\$ 19,18	\$ 20,14	\$ 21,15	\$ 22,21
ENCARGOS Y SUBROGACIONES	\$ 3.547,00	\$ 3.724,35	\$ 3.910,57	\$ 4.106,10	\$ 4.311,40	\$ 4.526,97
HONORARIOS	\$ 350,00	\$ 367,50	\$ 385,88	\$ 405,17	\$ 425,43	\$ 446,70
HORAS EXTRAORDINARIAS Y SUPLEMENTARIAS	\$ 13.935,26	\$ 14.632,02	\$ 15.363,62	\$ 16.131,81	\$ 16.938,40	\$ 17.785,32

SERVICIOS PERSONALES POR CONTRATO	\$ 3.888,90	\$ 4.083,35	\$ 4.287,51	\$ 4.501,89	\$ 4.726,98	\$ 4.963,33
APORTE PATRONAL IESS	\$ 12.284,64	\$ 12.898,87	\$ 13.543,82	\$ 14.221,01	\$ 14.932,06	\$ 15.678,66
FONDOS DE RESERVA	\$ 7.270,04	\$ 7.633,54	\$ 8.015,22	\$ 8.415,98	\$ 8.836,78	\$ 9.278,62
COMPENSACIÓN POR DESAHUCIO	\$ 3.206,41	\$ 3.366,73	\$ 3.535,07	\$ 3.711,82	\$ 3.897,41	\$ 4.092,28
COMPENSACIÓN POR VACACIONES NO GOZADAS POR CESACIO	\$ 3.000,08	\$ 3.150,08	\$ 3.307,59	\$ 3.472,97	\$ 3.646,62	\$ 3.828,95
AGUA POTABLE	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
TELECOMUNICACIONES	\$ 1.858,43	\$ 1.951,35	\$ 2.048,92	\$ 2.151,37	\$ 2.258,93	\$ 2.371,88
SERVICIOS DE CORREO	\$ 41,17	\$ 43,23	\$ 45,39	\$ 47,66	\$ 50,04	\$ 52,54
FLETES Y MANIOBRAS	\$ 41.098,70	\$ 39.043,77	\$ 37.482,01	\$ 35.982,73	\$ 34.543,42	\$ 33.161,69
ALMACENAMIENTO, EMBALAJE, ENVASE Y RECARGA DE EXTINTORES	\$ 133,50	\$ 140,18	\$ 147,18	\$ 154,54	\$ 162,27	\$ 170,38
EDICIÓN, IMPRESIÓN, REPRODUCCIÓN, PUBLICACIONES, SUSCRIPCIONES	\$ 117,90	\$ 123,80	\$ 129,98	\$ 136,48	\$ 143,31	\$ 150,47
SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	\$ 36.942,12	\$ 35.095,01	\$ 33.691,21	\$ 32.343,56	\$ 31.049,82	\$ 29.807,83
SERVICIOS DE ASEO - FUMIGACIÓN - DESINFECCIÓN - LIMPIEZA	\$ 873,35	\$ 917,02	\$ 962,87	\$ 1.011,01	\$ 1.061,56	\$ 1.114,64
DIFUSIÓN E INFORMACIÓN	\$ 3.545,00	\$ 3.722,25	\$ 3.908,36	\$ 4.103,78	\$ 4.308,97	\$ 4.524,42
PASAJES AL INTERIOR	\$ 90,88	\$ 95,42	\$ 100,20	\$ 105,20	\$ 110,47	\$ 115,99
VIÁTICOS Y SUBSISTENCIAS AL INTERIOR	\$ 342,00	\$ 359,10	\$ 377,06	\$ 395,91	\$ 415,70	\$ 436,49
GASTOS EN EDIFICIOS LOCALES Y RESIDENCIAS	\$ 2.020,47	\$ 2.121,49	\$ 2.227,57	\$ 2.338,95	\$ 2.455,89	\$ 2.578,69
GASTOS EN MAQUINARIAS Y EQUIPOS (INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO Y REPARACIONES)	\$ -		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

GASTOS EN MAQUINARIAS Y EQUIPOS (REPARACIONES, CER)	\$ 8.295,32	\$ 8.710,09	\$ 9.145,59	\$ 9.602,87	\$ 10.083,01	\$ 10.587,16
CONSULTORÍA, ASESORÍA E INVESTIGACIÓN ESPECIALIZADA	\$ 1.904,00	\$ 1.999,20	\$ 2.099,16	\$ 2.204,12	\$ 2.314,32	\$ 2.430,04
DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS	\$ 855,00	\$ 897,75	\$ 942,64	\$ 989,77	\$ 1.039,26	\$ 1.091,22
SERVICIOS DE CAPACITACIÓN	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
MANTENIM. SISTEMAS INFORMÁTICOS	\$ 782,97	\$ 822,12	\$ 863,22	\$ 906,39	\$ 951,70	\$ 999,29
COMBUSTIBLES – LUBRICANTES – DESENGRASANTES	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
MATERIALES DE OFICINA	\$ 1.405,56	\$ 1.475,84	\$ 1.549,63	\$ 1.627,11	\$ 1.708,47	\$ 1.793,89
MATERIALES DE ASEO	\$ 61,37	\$ 64,44	\$ 67,66	\$ 71,04	\$ 74,60	\$ 78,33
MEDICINAS E INSUMOS FARMACÉUTICOS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
INSUMOS, BIENES, MATERIALES Y SUMINISTROS PARA LA CONSTRUCCIÓN	\$ 585,30	\$ 614,57	\$ 645,29	\$ 677,56	\$ 711,44	\$ 747,01
COMBUSTIBLES LUBRICANTES Y ADITIVOS EN GENERAL PARA VEHÍCULOS TERRESTRES	\$ 1.803,52	\$ 1.893,70	\$ 1.988,38	\$ 2.087,80	\$ 2.192,19	\$ 2.301,80
OTROS BIENES DE USO Y CONSUMO	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
MAQUINARIAS Y EQUIPOS (BIENES MUEBLES NO DEPRECIABLES)	\$ 4.104,05	\$ 4.309,25	\$ 4.524,72	\$ 4.750,95	\$ 4.988,50	\$ 5.237,92
EQUIPOS, SISTEMAS Y PAQUETES INFORMÁTICOS	\$ 1.157,06	\$ 1.214,91	\$ 1.275,66	\$ 1.339,44	\$ 1.406,41	\$ 1.476,73
TASAS GENERALES, IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES, PERMISOS, LICENCIAS Y PATENTES	\$ 4.044,01	\$ 4.246,21	\$ 4.458,52	\$ 4.681,45	\$ 4.915,52	\$ 5.161,30
SEGUROS	\$ 301,98	\$ 317,08	\$ 332,93	\$ 349,58	\$ 367,06	\$ 385,41
COMISIONES BANCARIAS	\$ 502,04	\$ 527,14	\$ 553,50	\$ 581,17	\$ 610,23	\$ 640,74

OTROS GASTOS FINANCIEROS - DESCUENTO EN VENTAS	\$ 8.043,38	\$ 8.445,55	\$ 8.867,83	\$ 9.311,22	\$ 9.776,78	\$ 10.265,62
TOTAL RESULTADO DE OPERACIÓN	\$ 291.695,85	\$ 298.476,56	\$ 306.727,90	\$ 315.658,70	\$ 325.292,27	\$ 335.653,49
TRANSFERENCIAS NETAS						
A ENTIDADES DEL PRESUPUESTO GENERAL DEL ESTADO	\$ 15.258,54	\$ 16.021,47	\$ 16.822,54	\$ 17.663,67	\$ 18.546,85	\$ 19.474,19
TOTAL TRANSFERENCIAS NETAS	\$ 15.258,54	\$ 16.021,47	\$ 16.822,54	\$ 17.663,67	\$ 18.546,85	\$ 19.474,19
OTROS INGRESOS Y GASTOS						
OTROS NO ESPECIFICADOS	\$ 634,08	\$ 665,78	\$ 699,07	\$ 734,03	\$ 770,73	\$ 809,26
DEPRECIACIÓN DE BIENES DE ADMINISTRACIÓN	\$ -7.441,86	\$ -7.104,40	\$ -5.635,10	\$ -4.483,38	\$ -663,25	\$ -603,56
TOTAL OTROS INGRESOS Y GASTOS	\$ -6.807,78	\$ -6.438,61	\$ -4.936,03	\$ -3.749,36	\$ 107,48	\$ 205,71
RESULTADO DEL EJERCICIO	\$ 33.427,55	\$ 43.676,84	\$ 59.826,89	\$ 76.482,00	\$ 96.703,07	\$ 114.141,00

Realizado por: Narváez, E. 2019

Tabla 78-3: Razones Financieras de los Estados Financieros proyectados

RAZONES FINANCIERAS	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023
RAZONES DE LIQUIDEZ						
Razón corriente o circulante	\$ 2,63	\$ 1,84	\$ 1,86	\$ 1,87	\$ 1,89	\$ 1,92
Razón rápida o prueba del ácido	\$ 2,36	\$ 1,57	\$ 1,58	\$ 1,60	\$ 1,62	\$ 1,65
Capital de trabajo neto	\$ 166.064,06	\$ 89.769,88	\$ 95.933,31	\$ 102.572,41	\$ 110.538,38	\$ 119.243,13
RAZONES DE ACTIVIDAD						
Rotación de inventarios	105,88	91,54	97,49	103,82	110,57	117,76
Período promedio de cobro	9,82	0,47	0,46	0,45	0,45	0,44
Período promedio de pago	6,14	6,10	6,05	5,97	5,89	5,80
Rotación de activos	9,60	9,37	9,16	8,99	8,79	8,68
RAZONES DE ENDEUDAMIENTO						
Razón de endeudamiento financiero	3,22%	3,20%	3,17%	3,13%	3,09%	3,04%
Razón de deuda o nivel de endeudamiento	30,91%	30,16%	29,07%	28,12%	27,11%	26,41%
Razón o indicador Leverage Total	\$ 0,45	\$ 0,43	\$ 0,41	\$ 0,39	\$ 0,37	\$ 0,36
RAZONES DE RENTABILIDAD						
Margen de utilidad bruta	11,00%	11,00%	11,00%	11,00%	11,00%	11,00%
Margen de utilidad operacional	1,76%	2,00%	2,31%	2,60%	2,88%	3,13%
Margen de utilidad neta	1,06%	1,32%	1,69%	2,03%	2,42%	2,68%
Rendimiento del activo total (ROA)	10,17%	12,34%	15,52%	18,28%	21,22%	23,24%
Rendimiento del patrimonio (ROE)	14,71%	17,68%	21,88%	25,43%	29,11%	31,58%

Realizado por: Narváez, E. 2019

Interpretación

En la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., una vez aplicadas las políticas financieras se procedió a calcular las diferentes razones financieras obtenidas de los estados financieros proyectados. En la tabla 78-3 se puede observar que las razones de liquidez disminuyen en el año 2019 por las políticas implantadas sin embargo para los demás años esta razón crece, pero teniendo en cuenta que se encuentra dentro de los parámetros establecidos que es de \$ 1,5 y \$ 2.

También se puede manifestar que las razones de actividad son óptimas; es decir, se puede evidenciar la eficiencia con la que se utilizan los activos de una organización para el desarrollo de sus actividades de acuerdo a la velocidad con la que se recupera los valores aplicados en ellos.

En lo que respecta a las razones de endeudamiento; éstas van disminuyendo conforme pasan los años ya que dan a conocer el monto de dinero de terceros que se utilizan en la empresa para generar utilidades; por lo tanto, estas razones son de gran importancia pues indican que tan estable o consolidada se encuentra una organización.

Por último, tenemos las razones de rentabilidad que son óptimas y crecientes; por lo que, en la tabla 78-3 se puede observar el rendimiento de la entidad en los próximos cinco años; pudiendo acotar que las políticas financieras fueron formuladas correctamente de tal manera que se logró el crecimiento económico y financiero de la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P.

CONCLUSIONES

- Por medio de la fundamentación teórica y metodológica se concluye que un Modelo de Gestión Financiera es una herramienta que sirve de guía o ayuda al gerente a administrar eficientemente los recursos económicos y financieros de la organización y a tomar decisiones acertadas y oportunas que orientan a la entidad hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- En base al diagnóstico situacional de la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P. se determinó que cuenta con capital de trabajo suficiente y liquidez oportuna para atender sus obligaciones; sin embargo, tiene cuentas por cobrar excesivas, las mismas que van incrementando año tras año haciendo notar que en la entidad existe dinero ocioso; a más de ello existe gastos desmedidos en las cuentas “Fletes y maniobras”, “Servicios de seguridad y vigilancia”; por otro lado, posee un sistema de facturación que facilita los procesos ayudando a optimizar el tiempo, a más de ello la entidad se ha ganado la confianza de sus clientes viéndose reflejado en las ventas, pues presenta un crecimiento del 15,53% en el año 2018 con relación al año 2017.
- El Modelo de Gestión Financiera se elaboró partiendo de la información básica de la entidad, el análisis empresarial, el estudio minucioso de las razones financieras, el comportamiento de compras y ventas de combustible, el análisis de los estados financieros (análisis horizontal y vertical), el establecimiento de políticas financieras, estrategias, metas y actividades; y por último se encuentran los estados financieros proforma y el respectivo cálculo de las razones financieras en base a los datos de los nuevos estados financieros que se obtuvieron a través de las proyecciones los mismos que nos permiten visualizar el crecimiento económico y financiero de la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P. en los próximos cinco años.

RECOMENDACIONES

- ✓ De acuerdo a la base teórica utilizada en el presente trabajo de titulación y conociendo que un Modelo de Gestión Financiera es de vital importancia para el crecimiento de la entidad; se puede decir que es indispensable que la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., cuente con un Modelo de Gestión Financiera.
- ✓ Es recomendable que la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., realice constantemente un análisis situacional con la finalidad de conocer las falencias de la entidad y corregirlas a tiempo, así como un análisis financiero que permita evaluar la situación financiera y tomar decisiones prudentes; también se sugiere tener establecido un cronograma para el mantenimiento preventivo de la parte operativa sin que este afecte la actividad de la gasolinera.
- ✓ La Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., debe aplicar el Modelo de Gestión Financiera propuesto en este trabajo de titulación; pues en él se establece las directrices encaminadas a una correcta administración de los recursos, obteniendo un crecimiento económico y financiero en los años venideros. También se sugiere que se diversifique las capacitaciones en el área administrativa, financiera y sobre todo en el área operativa; en lo que respecta a calidad en la atención y servicio al cliente, además sería factible designar en cada turno un “Manager de Pista” (cuya función es ir “acomodando” a los autos en dirección a la posición de carga que va quedando libre) permitiendo de esta manera hacer más eficiente el espacio de carga.

GLOSARIO

ARCH: Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero

CXC: Cuentas por Cobrar

CXP: Cuentas por Pagar

E/S: Estación de Servicios

EP: Empresa Pública

FODA: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas

GLP: Gas Licuado de Petróleo

IESS: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

IVA: Impuesto al Valor Agregado

MAE: Ministerio del Ambiente

MEFE: Matriz de Evaluación de los Factores Externos

MEFI: Matriz de Evaluación de los Factores Internos

MIE: Matriz Interna Externa

MINTUR: Ministerio de Turismo

MSP: Ministerio de Salud Pública

PCE: Personas con Capacidades Especiales

PE: Punto de Equilibrio

POA: Plan Operativo Anual

ROA: Return On Assets o Rendimiento del Activo Total

ROE: Return on Equity o Rendimiento del Patrimonio

RUC: Registro Único de Contribuyentes

SA: Sociedad Anónima

SRI: Servicio de Rentas Internas

USD: United States Dollars o Dólares Americanos

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia de regulación y control hidrocarburífero (ARCH). (05 de Noviembre de 2015). *Reglamento Actividades de Comercialización de Derivados del Petróleo*. Obtenido de <https://www.controlhidrocarburos.gob.ec/wp-content/uploads/MARCO-LEGAL-2016/actualizacion-20-06-2017/REGLAMENTO-ACTIVIDADES-DE-COMERCIALIZACION-DE-DERIVADOS-DEL-PETROLEO2.pdf>
- Alvarado, M. (2016). *Diseño de un modelo de gestión financiera para la empresa de estructuras metálicas Velasco S.A.*. (Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador). Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/8744/1/T-UCE-0005-047-2016.pdf>
- ARCH. (2019). *Normativa Técnica y de Seguridad*. Obtenido de <https://www.controlhidrocarburos.gob.ec/la-agencia-de-regulacion-y-control-hidrocarburifero-controla-el-cumplimiento-de-las-normas-tecnicas-y-de-seguridad-de-las-estaciones-de-servicio/>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. 6ª. ed. Caracas: Episteme.
- Baena, D. (2014). *Análisis Financiero: Enfoque y Proyecciones*. 2ª. ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Bavaresco, A. (2013). *Proceso Metodológico en la Investigación*. 6ª. ed. Maracaibo: Imprenta Internacional, CA.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. 4ª. ed. Colombia: Pearson Educación.
- Brossard, A. (22 de Octubre de 2014). *Modelo de gestión económica financiera para organizaciones en Cuba*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/modelo-de-gestion-economica-financiera-para-organizaciones-en-cuba/>
- Castillo, C. (28 de Junio de 2018). *Diseño de un modelo de gestión financiera para la Junta Provincial de la Cruz Roja de Chimborazo, en el período 2017*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/9076/1/22T0466.pdf>
- Cepeda, E. (27 de Julio de 2018). *Diseño de un modelo de gestión financiera que genere rentabilidad en la Empresa BCS ÖKO GARANTIE, del cantón Chambo, provincia de Chimborazo, para el periodo 2018*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de

Chimborazo). Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/9032/1/22T0461.pdf>

Control de hidrocarburos. (29 de Octubre de 2013). *Procedimiento Autorización Factibilidad Nuevos Centros Distribución*. Obtenido de <https://www.controlhidrocarburos.gob.ec/wp-content/uploads/MARCO-LEGAL-2016/Registro-Oficial-111-Res.-ARCH-1.pdf>

Córdoba, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Erraez, M. (Noviembre de 2014). *Propuesta de un modelo de gestión financiera para la empresa BIOAGRO ubicada en la ciudad de Cuenca*. (Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca) Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7606/1/UPS-CT004516.pdf>

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. (s.f.). *Gasolinera Politécnica*. Obtenido de <https://www.esPOCH.edu.ec/index.php/gasolinera-politecnica.html>

ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P. (2019). *Filosofía Empresarial*. Obtenido de <https://www.gasolineraespochechec/>

Estupiñán, R. (2012). *Estados financieros básicos bajo NIC/NIIF*. 2ª. ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Gallego, T. (2013). *Gestión integral*. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/esPOCHsp/reader.action?docID=4499386&query=Gesti%25C3%25B3n%2Bintegral>

Hernández, J. (10 de Octubre de 2012). *Matriz IE*. Obtenido de <https://prezi.com/pbbpttdiuoks/matriz-ie/>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 5ª. ed. México: Mc Graw Hill.

Krugman, P., Wells, R., & Graddy, K. (2015). *Fundamentos de Economía*. 3ª. ed. Barcelona: Reverté.

Morales, J., & Morales, A. (2014). *Planeación financiera*. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/esPOCHsp/reader.action?docID=3227698>

Münch, L., & Ángeles, E. (2015). *Métodos y Técnicas de Investigación*. 5ª. ed. México: Trillas.

- Navarro, J. (2014). *Epistemología y Metodología*. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/epochsp/reader.action?docID=3227854&query=Lenin%252C%2BNavarro%2BCh%25C3%25A1vez%252C%2BJos%25C3%25A9%2BC%25C3%25A9sar.%2BEpistemolog%25C3%25ADa%2B%2Bmetodolog%25C3%25ADa>
- Núñez, L. (2016). *Finanzas 1: Contabilidad, planeación y administración financiera*. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/epochsp/reader.action?docID=5308823&query=Finanzas%2B1%253A%2BContabilidad%252C%2Bplaneaci%25C3%25B3n%2B%2Badministraci%25C3%25B3n%2Bfinanciera>
- Ponce, H. (2006). La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales. *Contribuciones a la Economía*, 5.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. 10^a. ed. México: Pearson Educación.
- Sala, R. (9 de Septiembre de 2016). *Conexión ESAN*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/09/09/la-situacion-economico-y-financiera-de-una-empresa/>
- Sánchez, F. (29 de Mayo de 2014). *Análisis FODA*. Obtenido de <http://herramientasdemtto4blog2.blogspot.com/2014/05/>



ANEXOS

Anexo A: RUC de la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P.

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES		SRI ...te hace bien el pagar...	
NUMERO RUC:	0660815590001		
RAZON SOCIAL:	ESTACION DE SERVICIOS ESPOCH GASOLINERA POLITECNICA E P		
NOMBRE COMERCIAL:			
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS		
REPRESENTANTE LEGAL:	CAZORLA LOGROÑO MARIA FRANCISCA		
CONTADOR:	AREVALO CHILUIZA XIMENA DEL ROCIO		
FEC. INICIO ACTIVIDADES:	29/11/1983	FEC. CONSTITUCION:	29/11/1983
FEC. INSCRIPCION:	31/10/2000	FECHA DE ACTUALIZACION:	24/10/2019
ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:			
VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLES PARA VEHICULOS AUTOMOTORES Y			
DOMICILIO TRIBUTARIO:			
Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Calle: PANAMERICANA SUR Kilómetro: 1 1/2 Camino: A GUAYAQUIL Referencia ubicación: JUNTO A LA ESPOCH Teléfono Trabajo: 032318183 Celular: 0987208755 Email: xarevalo@gasolineraespoche.ec Email: gasolineraapolitecnica@hotmail.com Teléfono Trabajo: 032317028			
DOMICILIO ESPECIAL:			
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:			
<ul style="list-style-type: none">* ANEXO RELACION DEPENDENCIA* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA			
<small>Se derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales, para mayor información consulte en www.sri.gob.ec. Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RSE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual. Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiere bienes o presta servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% del IVA.</small>			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 001	ABIERTOS:	1
JURISDICCION:	(ZONA 3) CHIMBORAZO		
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE		SERVICIO DE RENTAS INTERNAS	
<small>Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).</small>			
Usuario:	EFLC010808	Lugar de emisión:	RIOBAMBA/PRIMERA
Fecha y hora:	24/10/2019 12:35:50		

Página 1 de 2



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 0660815590001
RAZON SOCIAL: ESTACION DE SERVICIOS ESPOCH GASOLINERA POLITECNICA E P

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

Nº. ESTABLECIMIENTO:	001	ESTADO	ABIERTO	MATRIZ	FEC. INICIO ACT.	20/11/1983
NOMBRE COMERCIAL:					FEC. CIERRE:	
					FEC. REINICIO:	

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLES PARA VEHICULOS AUTOMOTORES Y MOTOCICLETAS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Calle: PANAMERICANA SUR Referencia: JUNTO A LA ESPOCH Kilometro: 1 1/2 Camino: A GUAYAQUIL Telefono Trabajo: 032318163 Celular: 0987208765 Email: xarevalo@gasolinerespoche.ec Email: gasolinerapolitecnica@hotmail.com Telefono Trabajo: 032317028 Email principal: gasolinerapolitecnica@hotmail.com

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 9º Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC)

Usuario: EFLC010808 Lugar de emisión: RIOBAMBA/PRIMERA Fecha y hora: 24/10/2019: 12:35:50

Anexo B: Estados Financieros año 2017

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
ESTACION DE SERVICIOS ESPOCH GASOLINERA

Al : 31/12/2017

CUENTAS	DENOMINACION	VALOR
ACTIVO		
CORRIENTE		
111.01	CAJAS RECAUDADORAS	22,454.49
111.06	BANCO CENTRAL EMPRESAS PUBLICAS	16,457.89
111.15	BANCOS COMERCIALES MONEDA DE CURSO LEGAL-CUENTA DE	11,348.33
112.01.01	ANTICIPOS DE REMUNERACIONES TIPO "A"	310.93
112.08	ANTICIPOS DEL IMPUESTO A LA RENTA (CR. TRIBUTARIO)	8,407.42
112.21	EGRESOS REALIZADOS POR RECUPERAR (IESS)	1,614.11
112.22	EGRESOS REALIZADOS POR RECUPERAR (PAGOS EFECTUADOS	30.00
112.50	POR RECUPERACION DE FONDOS	287.54
113.14	CUENTAS POR COBRAR VENTA DE BIENES Y SERVICIOS	62,700.76
113.81.01	CUENTAS POR COBRAR IMPUESTO AL VALOR AGREGADO - CO	362,854.22
124.01.03	CRÉDITO FISCAL POR COMPRAS - PRODUCCIÓN	7,906.32
124.85.81	CXC AA IMPUESTO AL VALOR AGREGADO - COMPRAS	10,592.18
124.85.86	CXC AA IMPUESTO AL VALOR AGREGADO - VENTAS	126.37
124.98.01	CUENTAS POR COBRAR AÑOS ANTERIORES	9,293.45
132.08.03	EXISTENCIAS DE COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	25,298.70
Subtotal : CORRIENTE		539,682.71
FIJO		
141.01.03	MOBILIARIOS	6,551.77
141.01.04	MAQUINARIAS Y EQUIPOS	568.82
141.01.07	EQUIPOS SISTEMAS Y PAQUETES INFORMATICOS	29,339.87
141.01.11	PARTES Y REPUESTOS	2,998.76
141.99.04	(-) DEPRECIACION ACUMULADA MAQUINARIA Y EQUIPOS	-423.66
141.99.06	(-) DEPRECIACION ACUMULADA DE HERRAMIENTAS	-57.84
141.99.07	(-) DEPRECIACION ACUMULADA - EQUIPOS, SIST Y PAQ	-4,020.33
142.01.04	MAQUINARIAS Y EQUIPOS (BIENES DE LARGA DURACIÓN)	11,630.71
Subtotal : FIJO		46,588.10
OTROS		
125.31.01	PREPAGOS DE SEGUROS	4,456.49
126.07	DEUDORES FINANCIEROS NO RECUPERABLES	121.74
131.01.02	EXISTENCIA DE VESTUARIO, LENCERIA, PRENDAS DE PROT	2,965.73
131.01.04	EXISTENCIAS DE MATERIALES DE OFICINA	2,577.63
131.01.05	EXISTENCIAS EN MATERIALES DE ASEO	1,518.90
131.01.06	EXISTENCIAS DE HERRAMIENTAS (BIENES DE USO Y CONSU	181.91
131.01.13	EXISTENCIAS DE REPUESTOS Y ACCESORIOS	602.47
131.01.99	EXISTENCIAS DE OTROS DE USO Y CONSUMO CORRIENTE	40.32
Subtotal : OTROS		12,465.19
TOTAL ACTIVO		598,736.00

PASIVO

CORRIENTE

212.03	FONDOS DE TERCEROS	1,447.58
212.51	DEPÓSITOS DE RECAUDACIONES EN EL SISTEMA FINANCIER	7,209.28
213.51	CUENTAS POR PAGAR GASTOS EN EL PERSONAL	3,102.57
213.53	CUENTAS POR PAGAR BIENES Y SERVICIOS	111.12
213.57	CUENTAS POR PAGAR OTROS GASTOS	86.86
213.63	CUENTAS POR PAGAR BIENES Y SERVICIOS PARA PRODUCCI	33,616.21
213.81.03	CXP IVA PROVEEDOR 70%	2.01
213.81.04	CXP IVA SRI 30%	226.80
213.81.06	CXP IVA SRI 70%	253.08
213.81.07	CXP IVA COBRADO 100%	349,298.71
213.84	CUENTAS POR PAGAR INVERSIONES EN BIENES DE LARGA	15.69
224.98.01	CUENTAS POR PAGAR DEL AÑO ANTERIOR	3,130.35
Subtotal : CORRIENTE		398,500.26

**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
ESTACION DE SERVICIOS ESPOCH GASOLINERA**

Al : 31/12/2017

CUENTAS	DENOMINACION	VALOR
TOTAL PASIVO		398,500.26

PATRIMONIO		
PATRIMONIO		
611.07	PATRIMONIO EMPRESAS PUBLICAS	160,901.66
618.01	RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	25,995.56
Subtotal : PATRIMONIO		186,897.22
618.03	RESULTADO DEL EJERCICIO VIGENTE	13,338.52
Subtotal :		13,338.52
TOTAL PATRIMONIO		200,235.74
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		598,736.00

CUENTAS DE ORDEN		
CUENTAS DE ORDEN		
911.13	BIENES RECIBIDOS EN COMODATO	1,004,485.72
911.17	BIENES NO DEPRECIABLES	3,325.00
921.13	RESPONSABILIDAD POR BIENES RECIBIDOS EN COMODATO	-1,004,485.72
921.17	RESPONSABILIDAD POR BIENES NO DEPRECIABLES	-3,325.00
Subtotal : CUENTAS DE ORDEN		0.00
TOTAL CUENTAS DE ORDEN		0.00


Ing. Fabián Tobar Esparza
GERENTE GENERAL


Ing. Melcy Medina
CONTADORA GENERAL



ESTADO DE RESULTADOS
ESTACION DE SERVICIOS ESPOCH GASOLINERA POLITECNICA

Al : 31/12/2017


CUENTAS	DENOMINACION	VALOR
RESULTADO DE EXPLOTACION		
624.01.07	VENTAS INTERNAS DE DERIVADOS DEL PETRÓLEO	2,732,363.38
638.01	COSTO DE VENTAS DE DERIVADOS DE PETRÓLEO	-2,464,137.96
TOTAL : RESULTADO DE EXPLOTACION		268,225.42
RESULTADO DE OPERACION		
633.01.05	REMUNERACIONES UNIFICADAS	-66,245.63
633.01.06	SALARIOS UNIFICADOS	-33,759.00
633.02.03	DECIMO TERCER SUELDO	-9,289.81
633.02.04	DECIMO CUARTO SUELDO	-5,759.38
633.05.09	HORAS EXTRAORDINARIAS Y SUPLEMENTARIAS	-11,873.23
633.05.10	SERVICIOS PERSONALES POR CONTRATO	-4,200.00
633.06.01	APORTE PATRONAL IESS	-11,874.41
633.06.02	FONDOS DE RESERVA	-5,322.08
633.07.07	COMPENSACION POR VACACIONES NO GOZADAS POR CESACIO	-2,204.70
634.01.01	AGUA POTABLE	-5,842.00
634.01.05	TELECOMUNICACIONES	-2,267.47
634.02.03	ALMACENAMIENTO, EMBALAJE, ENVASE Y RECARGA DE EXTI	-155.50
634.02.04	EDICIÓN, IMPRESIÓN, REPRODUCCIÓN, PUBLICACIONES, S	-2,427.10
634.02.08	SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	-31,756.62
634.02.18	DIFUSIÓN E INFORMACIÓN	-7,098.15
634.03.03	VIATICOS Y SUBSISTENCIAS AL INTERIOR	-40.00
634.04.02	GASTOS EN EDIFICIOS LOCALES Y RESIDENCIAS	-4,830.00
634.04.03	GASTOS EN MAQUINARIAS Y EQUIPOS (INSTALACION - MAN	-4,592.54
634.04.04	GASTOS EN MAQUINARIAS Y EQUIPOS (REPARACIONES, CER	-5,543.26
634.06.01	CONSULTORÍA, ASESORÍA E INVESTIGACIÓN ESPECIALIZAD	-2,250.00
634.06.03	SERVICIOS DE CAPACITACION	-180.00
634.07.04	MANTENIM.SISTEMAS INFORMATICOS	-1,117.80
634.08.03	COMBUSTIBLES - LUBRICANTES - DESENGRASANTES	-2,633.58
634.08.04	MATERIALES DE OFICINA	-1,623.09
634.08.05	MATERIALES DE ASEO	-758.66
634.08.09	MEDICINAS E INSUMOS FARMACEUTICOS	-64.80
634.08.11	INSUMOS, BIENES, MATERIALES Y SUMINISTROS PARA LA	-2,673.99
634.08.99	OTROS BIENES DE USO Y CONSUMO	-848.61
634.45.04	MAQUINARIAS Y EQUIPOS (BIENES MUEBLES NO DEPRECIAD	-8,038.11
634.45.07	EQUIPOS, SISTEMAS Y PAQUETES INFORMÁTICOS	-539.26
635.01.02	TASAS GENERALES, IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES, PERMIS	-4,747.80
635.04.03	COMISIONES BANCARIAS	-475.70
TOTAL : RESULTADO DE OPERACION		-241,032.28
TRANSFERENCIAS NETAS		
636.01.01	A ENTIDADES DEL PRESUPUESTO GENERAL DEL ESTADO	-14,254.69
TOTAL : TRANSFERENCIAS NETAS		-14,254.69
OTROS INGRESOS Y GASTOS		
625.24.99	OTROS NO ESPECIFICADOS	400.07
TOTAL : OTROS INGRESOS Y GASTOS		400.07

ESTADO DE RESULTADOS
ESTACION DE SERVICIOS ESPOCH GASOLINERA POLITECNICA

Al : 31/12/2017

RESULTADO DEL EJERCICIO

13,338.52


Ing. Fabián Tobar Esparza
GERENTE GENERAL


Ing. Mercy Medina
CONTADORA GENERAL



Anexo C: Estados Financieros año 2018

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
ESTACION DE SERVICIOS ESPOCH GASOLINERA

Al: 31/12/2018

CUENTAS	DENOMINACION	VALOR
ACTIVO		
CORRIENTE		
111.01	CAJAS RECAUDADORAS	30,453.46
111.06	BANCO CENTRAL EMPRESAS PUBLICAS	35,188.83
111.15	BANCOS COMERCIALES MONEDA DE CURSO LEGAL-CUENTA DE	21,962.81
111.33	NOTAS DE CREDITO POR EFECTIVIZAR	5,902.77
112.01.01	ANTICIPOS DE REMUNERACIONES TIPO "A"	347.75
112.08	ANTICIPOS DEL IMPUESTO A LA RENTA (CR. TRIBUTARIO)	8,407.42
112.13.03	FONDO ROTATIVO INSTITUCIONAL	150.00
112.13.05	FONDO ROTATIVO ESPECIAL INSTITUCIONAL	20.00
112.21	EGRESOS REALIZADOS POR RECUPERAR (IESS)	1,614.11
112.22	EGRESOS REALIZADOS POR RECUPERAR (PAGOS EFECTUADOS	30.00
112.33	NOTAS DE CRÉDITO	5,627.57
112.50	POR RECUPERACION DE FONDOS	287.64
113.14	CUENTAS POR COBRAR VENTA DE BIENES Y SERVICIOS	86,120.06
113.81.01	CUENTAS POR COBRAR IMPUESTO AL VALOR AGREGADO - CO	10,894.82
113.81.02	CUENTAS POR COBRAR IMPUESTO AL VALOR AGREGADO - VE	626.79
124.01.03	CRÉDITO FISCAL POR COMPRAS - PRODUCCIÓN	7,906.32
124.83.81	CXC AÑO ANTERIOR AL VALOR AGREGADO - COMPRAS	10,592.18
124.83.86	CXC AÑO ANTERIOR IMPUESTO AL VALOR AGREGADO - VENT	126.37
124.85.81	CXC AA IMPUESTO AL VALOR AGREGADO - COMPRAS	12,142.10
124.98.01	CUENTAS POR COBRAR AÑOS ANTERIORES	1,521.10
132.08.03	EXISTENCIAS DE COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	27,773.64
Subtotal : CORRIENTE		267,695.74
FIJO		
141.01.03	MOBILIARIOS	7,178.94
141.01.04	MAQUINARIAS Y EQUIPOS	568.82
141.01.07	EQUIPOS SISTEMAS Y PAQUETES INFORMATICOS	35,883.87
141.01.11	PARTES Y REPUESTOS	2,998.76
141.99.03	(-) DEPRECIACION ACUMULADA -MOBILIARIO	-1,208.25
141.99.04	(-) DEPRECIACION ACUMULADA MAQUINARIA Y EQUIPOS	-1,114.86
141.99.06	(-) DEPRECIACION ACUMULADA DE HERRAMIENTAS	-115.68
141.99.07	(-) DEPRECIACION ACUMULADA - EQUIPOS, SIST Y PAQ	-15,999.75
142.01.04	MAQUINARIAS Y EQUIPOS (BIENES DE LARGA DURACIÓN)	11,630.71
Subtotal : FIJO		39,822.56
OTROS		
125.31.01	PREPAGOS DE SEGUROS	836.16
125.35.01	PREPAGO DE SEGUROS	4,456.49
126.07	DEUDORES FINANCIEROS NO RECUPERABLES	121.74
131.01.02	EXISTENCIA DE VESTUARIO, LENCERIA, PRENDAS DE PROT	5,515.93
131.01.03	EXISTENCIAS DE COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	1,050.00
131.01.04	EXISTENCIAS DE MATERIALES DE OFICINA	5,295.59
131.01.05	EXISTENCIAS EN MATERIALES DE ASEO	2,594.96
131.01.06	EXISTENCIAS DE HERRAMIENTAS (BIENES DE USO Y CONSU	181.91
131.01.13	EXISTENCIAS DE REPUESTOS Y ACCESORIOS	1,188.72
131.01.99	EXISTENCIAS DE OTROS DE USO Y CONSUMO CORRIENTE	40.32
Subtotal : OTROS		21,281.82
TOTAL ACTIVO		328,800.12

PASIVO

CORRIENTE

212.03	FONDOS DE TERCEROS	4,566.83
212.51	DEPÓSITOS DE RECAUDACIONES EN EL SISTEMA FINANCIER	3,119.12
213.51	CUENTAS POR PAGAR GASTOS EN EL PERSONAL	3,575.66
213.53	CUENTAS POR PAGAR BIENES Y SERVICIOS	3,173.58
213.57	CUENTAS POR PAGAR OTROS GASTOS	1.38

**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
ESTACION DE SERVICIOS ESPOCH GASOLINERA**

Al : 31/12/2018

CUENTAS	DENOMINACION	VALOR
213.63	CUENTAS POR PAGAR BIENES Y SERVICIOS PARA PRODUCCI	47,927.85
213.81.01	CXP IVA - PROVEEDOR 100%	28,527.51
213.81.02	CXP IVA PERSONA NATURAL - SRI 100%	93.34
213.81.03	CXP IVA PROVEEDOR 70%	302.07
213.81.04	CXP IVA SRI 30%	151.97
213.81.05	CXP IVA PROVEEDOR 30%	0.90
213.81.06	CXP IVA SRI 70%	255.56
213.81.07	CXP IVA COBRADO 100%	455.60
213.84	CUENTAS POR PAGAR INVERSIONES EN BIENES DE LARGA	19.37
224.82.51	CUENTAS POR PAGAR AA. TRANSFERENCIAS POR VERIFICAR	7,209.28
224.83.51	CXP AA GASTOS EN EL PERSONAL	466.66
224.83.53	CXP AA BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	111.12
224.98.01	CUENTAS POR PAGAR DEL AÑO ANTERIOR	1,673.88
Subtotal : CORRIENTE		101,631.68
TOTAL PASIVO		101,631.68

PATRIMONIO

PATRIMONIO

611.07	PATRIMONIO EMPRESAS PUBLICAS	193,740.89
Subtotal : PATRIMONIO		193,740.89
618.03	RESULTADO DEL EJERCICIO VIGENTE	33,427.55
Subtotal :		33,427.55
TOTAL PATRIMONIO		227,168.44
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		328,800.12

CUENTAS DE ORDEN

CUENTAS DE ORDEN

911.13	BIENES RECIBIDOS EN COMODATO	1,004,485.72
911.17	BIENES NO DEPRECIABLES	3,325.00
921.13	RESPONSABILIDAD POR BIENES RECIBIDOS EN COMODATO	-1,004,485.72
921.17	RESPONSABILIDAD POR BIENES NO DEPRECIABLES	-3,325.00
Subtotal : CUENTAS DE ORDEN		0.00
TOTAL CUENTAS DE ORDEN		0.00

Eco. Francisco Cazorla L.
GERENTE GENERAL

Lda. Ximena Arevalo Ch.
CONTADORA GENERAL



ESTADO DE RESULTADOS
ESTACION DE SERVICIOS ESPOCH GASOLINERA POLITECNICA

Al : 31/12/2018

CUENTAS	DENOMINACION	VALOR
RESULTADO DE EXPLOTACION		
624.01.07	VENTAS INTERNAS DE DERIVADOS DEL PETRÓLEO	3,156,826.66
638.01	COSTO DE VENTAS DE DERIVADOS DE PETRÓLEO	-2,809,636.94
TOTAL : RESULTADO DE EXPLOTACION		347,189.72
RESULTADO DE OPERACION		
633.01.05	REMUNERACIONES UNIFICADAS	-83,048.60
633.01.06	SALARIOS UNIFICADOS	-24,740.00
633.02.03	DECIMO TERCER SUELDO	-10,173.15
633.02.04	DECIMO CUARTO SUELDO	-5,302.13
633.04.01	POR CARGAS FAMILIARES	-23.16
633.04.08	SUBSIDIO ANTIGÜEDAD	-17.40
633.05.04	ENCARGOS Y SUBROGACIONES	-3,547.00
633.05.07	HONORARIOS	-350.00
633.05.09	HORAS EXTRAORDINARIAS Y SUPLEMENTARIAS	-13,935.26
633.05.10	SERVICIOS PERSONALES POR CONTRATO	-3,888.90
633.06.01	APORTE PATRONAL IESS	-12,284.64
633.06.02	FONDOS DE RESERVA	-7,270.04
633.07.04	COMPENSACIÓN POR DESAHUCIO	-3,206.41
633.07.07	COMPENSACION POR VACACIONES NO GOZADAS POR CESACIO	-3,000.08
634.01.05	TELECOMUNICACIONES	-1,858.43
634.01.06	SERVICIOS DE CORREO	-41.17
634.02.02	FLETES Y MANIOBRAS	-41,098.70
634.02.03	ALMACENAMIENTO, EMBALAJE, ENVASE Y RECARGA DE EXTT	-133.50
634.02.04	EDICIÓN, IMPRESIÓN, REPRODUCCIÓN, PUBLICACIONES, S	-117.90
634.02.08	SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	-36,942.12
634.02.09	SERVICIOS DE ASEO-FUMIGACIÓN-DESINFECCION-LIMPIEZA	-873.35
634.02.18	DIFUSIÓN E INFORMACIÓN	-3,545.00
634.03.01	PASAJES AL INTERIOR	-90.88
634.03.03	VIATICOS Y SUBSISTENCIAS AL INTERIOR	-342.00
634.04.02	GASTOS EN EDIFICIOS LOCALES Y RESIDENCIAS	-2,020.47
634.04.04	GASTOS EN MAQUINARIAS Y EQUIPOS (REPARACIONES, CER	-8,295.32
634.06.01	CONSULTORÍA, ASESORIA E INVESTIGACIÓN ESPECIALIZAD	-1,904.00
634.07.01	DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS	-855.00
634.07.04	MANTENIM.SISTEMAS INFORMATICOS	-792.97
634.08.04	MATERIALES DE OFICINA	-1,405.56
634.08.05	MATERIALES DE ASEO	-61.37
634.08.11	INSUMOS, BIENES, MATERIALES Y SUMINISTROS PARA LA	-585.30
634.08.37	COMBUSTIBLES LUBRICANTES Y ADITIVOS EN GENERAL PAR	-1,803.52
634.45.04	MAQUINARIAS Y EQUIPOS (BIENES MUEBLES NO DEPRECIAB	-4,104.05
634.45.07	EQUIPOS, SISTEMAS Y PAQUETES INFORMÁTICOS	-1,157.06
635.01.02	TASAS GENERALES, IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES, PERMIS	-4,044.01
635.04.01	SEGUROS	-301.98
635.04.03	COMISIONES BANCARIAS	-502.04
635.04.99	OTROS GASTOS FINANCIEROS - DESCUENTO EN VENTAS	-8,043.38
TOTAL : RESULTADO DE OPERACION		-291,695.85
TRANSFERENCIAS NETAS		
636.01.01	A ENTIDADES DEL PRESUPUESTO GENERAL DEL ESTADO	-15,258.54
TOTAL : TRANSFERENCIAS NETAS		-15,258.54

ESTADO DE RESULTADOS
ESTACION DE SERVICIOS ESPOCH GASOLINERA POLITECNICA

Al : 31/12/2018

CUENTAS	DENOMINACION	VALOR
OTROS INGRESOS Y GASTOS		
625.24.99	OTROS NO ESPECIFICADOS	634.08
638.51	DEPRECIACION DE BIENES DE ADMINISTRACIÓN	-7,441.86
TOTAL : OTROS INGRESOS Y GASTOS		-6,807.78
RESULTADO DEL EJERCICIO		33,427.55


 Edo. Francisca Cazorla L.
 GERENTE GENERAL


 Lda. Ximena Arévalo Ch.
 CONTADORA GENERAL



Anexo D: Certificado de control anual otorgado por la ARCH

		No. 0001811
DCTC-CD-FT-101		
CERTIFICADO DE CONTROL ANUAL		
No. ARCH-C-2019-0085		
<p>La Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, en ejercicio de las facultades contenidas en el Art. 11 de la Ley de Hidrocarburos, en concordancia con el Art. 37 del Reglamento para Autorización de Actividades de Comercialización de Derivados del Petróleo o Derivados del Petróleo y sus Mezclas con Biocombustibles, excepto el Gas Licuado de Petróleo (GLP), confiere el presente certificado de control anual, de conformidad con las siguientes especificaciones.</p>		
Centro de Distribución	GASOLINERA POLITÉCNICA ESPOCH	
Código de Distribución	80AU06003	
RUC	0660815590001	
Dirección	PANAMERICANA SUR KM 1 1/2 VIA GUAYAQUIL	
Comercializadora	ENERGYGAS S.A.	
Segmento autorizado para operar	AUTOMOTRIZ	
Válido hasta el 30 de junio de 2020		
<p>Suscribo el presente Certificado, en virtud de la Delegación otorgada mediante Resolución Nro. RE-2018-119 del 01 de agosto de 2018, por el Mgs. Raúl Darío Baldeón López, en su calidad de Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero.</p>		
<p>Atentamente,</p> 		
<p>Ing. Mariela Nathalie Arias Espinosa DIRECTORA REGIONAL DE CONTROL DE HIDROCARBUROS Y COMBUSTIBLES - CENTRO</p>		

Anexo E: Permiso otorgado por el Cuerpo de Bomberos del GADM Riobamba

 CUERPO DE BOMBEROS DEL GADM RIOBAMBA RUC: 0660809190001 Direccion: Chile 26-56 y Pichincha Telefono: (03) 2940-663	 Cuerpo de Bomberos Riobamba	UNIDAD OPERATIVA DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE INCENDIOS N° 2019 - 4158
---	--	---

PERMISO DE FUNCIONAMIENTO

NÚMERO ESTABLECIMIENTO: 22404
NOMBRE DEL LOCAL: ESTACION DE SERVICIOS ESPOCH GASOLINERA POLITECNICA E.P. PERMISO
CORRESPONDIENTE AL AÑO 2017 Y 2018
REPRESENTANTE LEGAL: ESPOCH GASOLINERA POLITECNICA E.P ESTACION DE SERVICIOS CI:0660815590001
DIRECCION DEL LOCAL: PANAMERICANA SUR KM 1 1/2 VIA A GUAYAQUIL
ACTIVIDAD: GASOLINERA **VALOR:**
ESPECIE VALORADA \$2.00
Este departamento, en atención a la solicitud presentada y considerando que este local cumple con todas las disposiciones
relativas al **REGLAMENTO DE PREVENCIÓN, MITIGACIÓN Y PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS**, concede el presente
PERMISO DE FUNCIONAMIENTO, válido por el año 2019.

NOTA: Art 357 una vez expendido el permiso de funcionamiento y por si cualquier causa fuera necesario realizar
modificaciones o cambios de uso o estado, tanto del sistema de prevención contra incendios como del espacio físico, se debe
comunicar previamente al **CUERPO DE BOMBEROS**, a fin que se disponga la inspección correspondiente. De no acatar esta
disposición será de única responsabilidad civil o penal del representante legal del establecimiento.

Riobamba, 14 de agosto de 2019

 COMANDANTE DEL CUERPO DE BOMBEROS	 RECAUDADORA
---	---

Anexo F: Guía de entrevista dirigida a la Gerente

ENTREVISTA

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA EN FINANZAS**

Entrevista dirigida a la Gerente de la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P.,
Economista Francisca Cazorla.

- 1. ¿La Gasolinera tiene una adecuada estructura orgánica que contribuya al cumplimiento de los objetivos?**
- 2. ¿La Gasolinera cuenta con un adecuado manual de funciones? ¿Hace que tiempo se modificó?**
- 3. ¿Cuál es el sistema de gestión operativa y financiera que maneja actualmente? ¿Este sistema le permite manejar las compras y ventas de manera eficiente?**
- 4. ¿Cuál es el presupuesto de ingresos y egresos asignado para este año? ¿De acuerdo a las ventas que tiene, cree usted que se está obteniendo una rentabilidad aceptable?**
- 5. ¿Cuenta la Gasolinera con capital de trabajo suficiente y liquidez oportuna para atender sus compromisos?**
- 6. ¿La Gasolinera se encuentra en una situación financiera sana que le permita seguir creciendo?**
- 7. ¿Qué herramientas utiliza usted para evaluar la situación económica y financiera de la Gasolinera y para la toma de decisiones?**
- 8. ¿De qué manera ayudará a la Gasolinera un Modelo de Gestión Financiera?**

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ENCUESTA

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA EN FINANZAS**

Esta encuesta tiene como objetivo conocer los procedimientos financieros de la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P.; la misma está dirigida a su personal. (Marque con una **X**)

1. ¿El estado de resultados le indica ganancias o pérdidas?

Ganancias _____ Pérdidas _____

2. ¿La rentabilidad generada por la Gasolinera que destino tiene?

3. ¿Posee inversiones actualmente la Gasolinera?

SI _____ ¿En dónde? _____ NO _____

Bancos _____ Cooperativas _____

Mercado de Valores _____ Otras _____ Ninguno _____

4. ¿Qué rendimientos recibe por sus inversiones?

1% - 3% _____ 4% - 6% _____ 7% - 10% _____ Ninguno _____

5. ¿Existe un presupuesto de compras para la gasolinera?

SI _____ NO _____

6. ¿La Gasolinera otorga créditos a sus clientes?

SI _____ NO _____

7. ¿Qué tan importante es para usted el análisis financiero en la toma de decisiones?

Muy importante _____ Poco importante _____ Sin importancia _____

8. ¿Usted aplica indicadores para medir la gestión financiera de la Gasolinera?

SI _____ NO _____

¿Cuáles? _____

9. ¿Al contar con información financiera oportuna, en qué medida podría mejorar la toma de decisiones en la Gasolinera?

Alta _____ Media _____ Baja _____

10. ¿A su criterio, un modelo de Gestión Financiera en la Gasolinera de qué manera ayudará en su operatividad?

11. ¿Un modelo de Gestión Financiera adecuado para la Gasolinera, qué impacto cree usted que generará?

Crecimiento Económico _____ Crecimiento Financiero _____

¿Por qué? _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ENCUESTA A LOS CLIENTES

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ESCUELA DE INGENIERÍA EN FINANZAS

Esta encuesta tiene como objetivo conocer el grado de satisfacción respecto al servicio ofertado por la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P.; la misma está dirigida a sus clientes (Marque con una **X**)

- 1. ¿Está satisfecho con la atención recibida en la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P.?**

SI _____ NO _____

- 2. ¿Cuál de los siguientes combustibles adquiere usted en ésta Gasolinera?**

Gasolina extra _____ Gasolina súper _____ Diésel _____

- 3. ¿Con qué frecuencia realiza usted el abastecimiento de combustible en ésta Gasolinera?**

1-3 veces a la semana _____ 4-6 veces a la semana _____

Más de 7 veces a la semana _____

- 4. ¿Considera usted que la calidad en el desempeño del servicio, de los equipos y del personal que brinda la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P.?**
es:

Excelente _____ Muy bueno _____ Bueno _____ Malo _____

- 5. ¿En cuáles de los siguientes aspectos cree usted que la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P., le brinda calidad?**

Medida _____

Precio _____

Atención las 24H _____

Calidad de servicio _____

- 6. ¿Qué aspecto intervino en usted para preferir a la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P. del resto de E/S de la ciudad de Riobamba?**

Confianza____ Seguridad____ Calidad____ Ubicación____

- 7. ¿Al presentar algún reclamo usted es atendido?**

Rápidamente____ Espera mucho____ Ninguno____

- 8. ¿Se han solucionado sus reclamos?**

Siempre____ A veces____ Nunca____

- 9. De acuerdo a la atención que usted recibe de los despachadores de la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P. ¿Indique en qué aspectos fallan?**

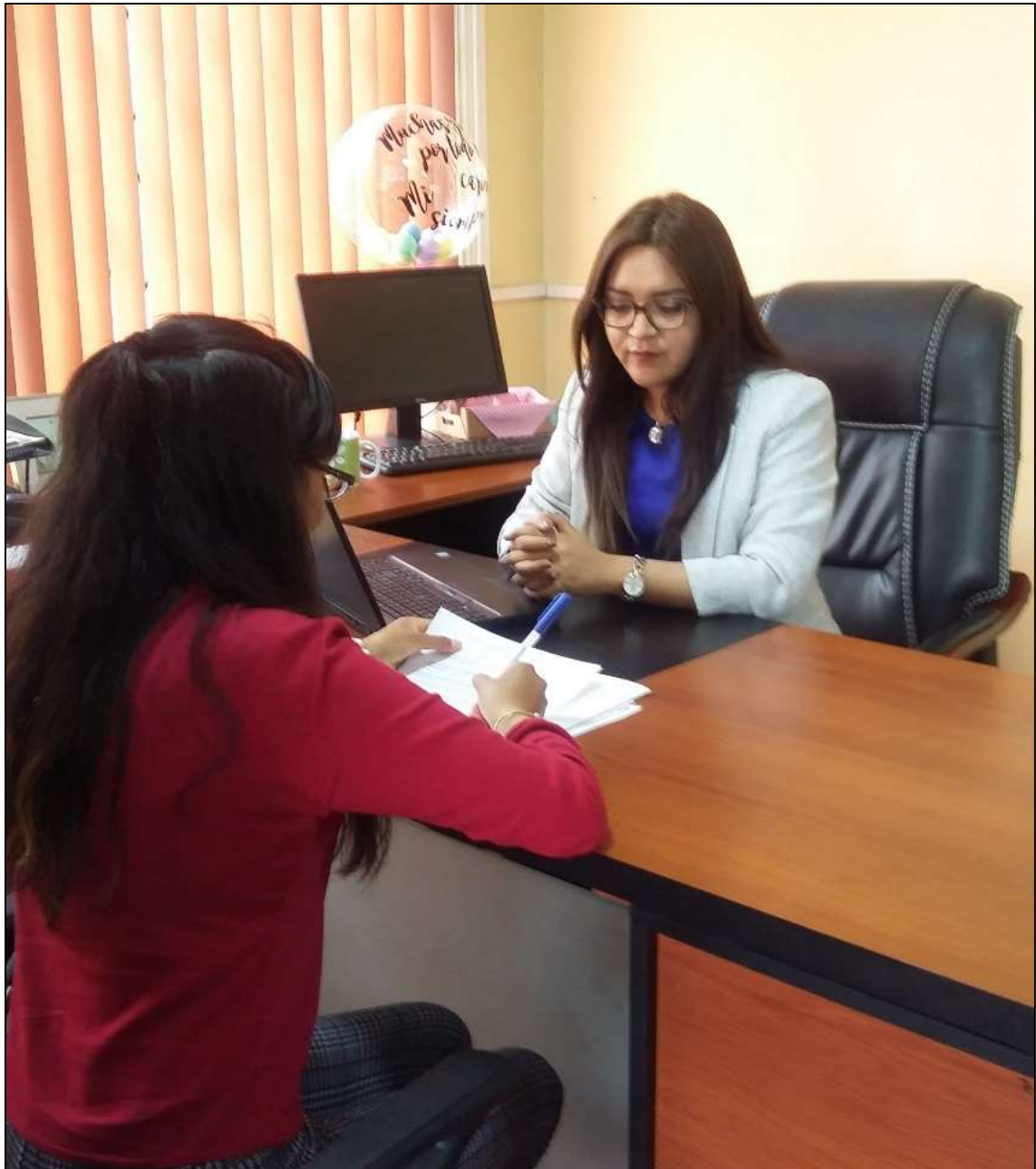
Poca preparación____ Lentitud____
Descortés____ Ninguno____

- 10. En relación a la eficiencia del personal. ¿Qué cantidad de tiempo espera para ser atendido?**

0-1 minuto____ 2 minutos____ 3 minutos____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo I: Aplicación de la entrevista a la Gerente



Econ. Francisca Cazorla
Gerente General

Anexo J: Aplicación de las encuestas al personal del área administrativa y financiera



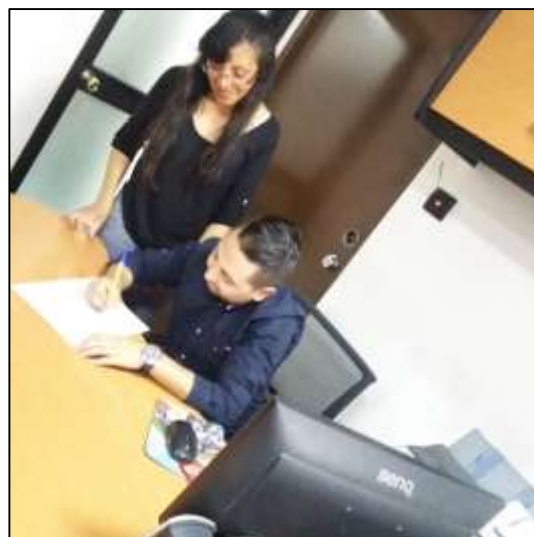
Lcda. Ximena Arévalo
Contabilidad – Analista de Contabilidad



Ing. Kerly Andrade
Asistente Administrativa – Talento Humano



Ing. María Elena Mora
Asistente de Compras Públicas

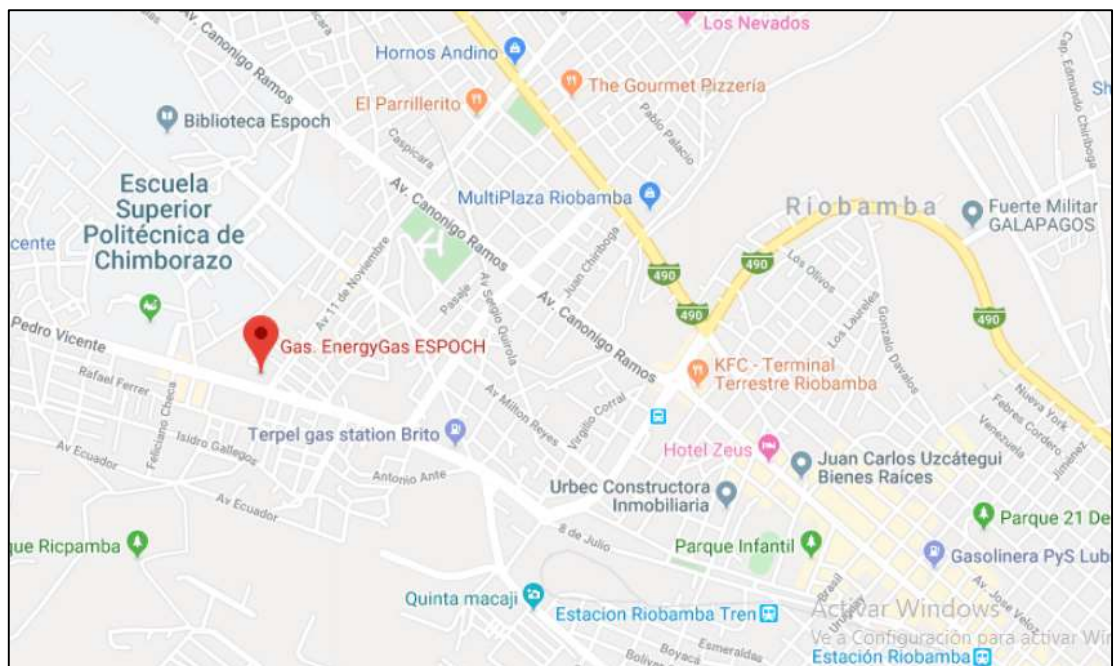


Ing. Wilson Salazar
Asistente de Contabilidad – Recaudador

Anexo K: Aplicación de las encuestas a los clientes en la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P.



Anexo L: Mapa de ubicación de la Gasolinera



Anexo M: Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P.





**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO**



**DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS
PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN**

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 19 / 12 / 2019

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: Enma Maritza Narváez Padilla
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: Administración de Empresas
Carrera: Finanzas
Título a optar: Ingeniera en Finanzas
f. Analista de Biblioteca responsable: Lcdo. Holger Ramos MSc.